

**PROPUESTA Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE
PARA LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ÁREA
URBANA DEL MUNICIPIO DE PALMIRA PARA EL AÑO 2009**

JONATHAN MARIN CHINGUAD

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
PALMIRA
2010**

**PROPUESTA Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE
PARA LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ÁREA
URBANA DEL MUNICIPIO DE PALMIRA PARA EL AÑO 2009**

JONATHAN MARIN CHINGUAD

TRABAJO DE GRADO

Presentado como requisito para optar al título de:
Contador Público

Director de Tesis:

JAIRO TOBAR BEDOYA

Economista Esp. Sistemas de Información

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
PALMIRA
2010**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. ANTECEDENTES	8
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	10
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	11
3. OBJETIVOS	12
3.1 OBJETIVO GENERAL	12
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
4. JUSTIFICACIÓN	13
5. MARCO DE REFERENCIA	14
5.1 MARCO CONTEXTUAL	14
5.2 MARCO CONCEPTUAL	15
5.3 MARCO LEGAL	19
5.4 MARCO TEORICO	21
6. ASPECTOS METODOLOGICOS	27
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
6.2 METODO DE INVESTIGACIÓN	27
6.3 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	27
6.4 FUENTES DE INFORMACION	27
6.4.1 Fuentes Primarias	27
6.4.2 Fuentes Secundarias	28
6.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	28
6.5.1 Ficha Técnica	28
6.5.2 Muestra de la Investigación	29
6.5.3 Tamaño de la Muestra	29
6.5.4 Tipo de Muestreo	30
6.5.5 Estratificación de la Muestra	31
7. DIAGNÓSTICO DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE PALMIRA	32
7.1 ENTORNO ESPECÍFICO	36
7.1.1 Perfil de las empresas	36
7.1.2 Talento humano	40
7.1.3 Manejo de información	44
7.1.4 Demanda de servicios informativos para las Mipymes	48
7.1.5 Recursos financieros	52
7.2 ENTORNO GENERAL DE LA EMPRESA	56
7.2.1 Entorno Económico	56
7.2.2 Entorno Tecnológico	60
7.2.2.1 Transporte	60
7.2.3 Entorno Legal o Marco Jurídico	62

7.2.4 Entorno Social y Político	63
7.2.4.1 División Socio-Económica	64
7.2.4.2 División Político – Administrativa	64
7.2.4.3 Aspecto Ambiental	66
7.2.4.4 Flora y Fauna	66
7.2.4.5 Crecimiento de la Población	67
7.2.4.6 Cobertura y Calidad de los Servicios Públicos	67
7.2.4.7 Servicios Sociales	68
7.2.4.8 Educación	68
7.2.4.9 Tasa de Mortalidad	69
7.2.4.10 Salud	69
7.2.4.11 Recreación y Deporte	70
 8. BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION CONTABLE PARA LAS MIPYMES DEL MUNICIPIO DE PALMIRA	 71
8.1 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN UN ENTORNO ESPECÍFICO	72
8.2 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN EL ENTORNO GENERAL	74
8.3 REQUISITOS DE LA INFORMACIÓN EFICIENTE	76
8.4 ENTIDADES DE APOYO A LAS MIPYMES	79
 9. DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE APROPIADO PARA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LAS MICROS, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO DE PALMIRA	 81
9.1 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	81
9.1.1 Análisis DOFA	82
9.1.2 Misión	83
9.1.3 Visión	84
9.1.4 Valores Corporativos	85
9.1.4.1 Importancia	85
9.1.4.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira	85
9.1.5 Cultura Organizacional	86
9.1.5.1 Importancia	86
9.1.5.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira	86
9.1.6 Políticas Propuestas	87
9.1.6.1 Importancia	87
9.1.6.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira	88
9.1.7 Proceso Administrativo	90
9.1.7.1 Planeación	90
9.1.7.2 Organización	91
9.1.7.3 Dirección	93
9.1.7.4 Control	94
 9.2 REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE	 95
9.2.1 Necesidades de la Información	95
9.2.1.1 Necesidades Internas	95
9.2.1.2 Necesidades Externas	96
9.2.2 Requerimientos	96

9.3 PROCESO CONTABLE	97
9.3.1 Proceso de compra de productos para la comercialización	97
9.3.1.1 Definición del proceso y del flujo de información	97
9.3.1.2 Actividades básicas	97
9.3.1.3 Dependencias o personas que participan	98
9.3.1.4 Documentos que se originan y se procesan	98
9.3.1.5 Proceso de compra de productos para la comercialización	98
9.3.1.6 Salidas	99
9.3.1.7 Flujograma del proceso de compra de productos para la comercialización	100
9.3.2 Proceso de ventas de contado	101
9.3.2.1 Definición del proceso y del flujo de información	101
9.3.2.2 Actividades básicas	101
9.3.2.3 Dependencias o personas que participan	101
9.3.2.4 Documentos que se originan y se procesan	101
9.3.2.5 Proceso de ventas de contado	102
9.3.2.6 Salidas	102
9.3.2.7 Flujograma del proceso de ventas de contado	103
9.3.3 Proceso de ventas a crédito	104
9.3.3.1 Definición del proceso y del flujo de información	104
9.3.3.2 Actividades básicas	104
9.3.3.3 Dependencias o personas que participan	104
9.3.3.4 Documentos que se originan y se procesan	104
9.3.3.5 Proceso de ventas a crédito	105
9.3.3.6 Salidas	105
9.3.3.7 Flujograma del proceso de ventas a crédito	106
9.3.4 Proceso de adquisición de créditos	107
9.3.4.1 Definición del proceso y del flujo de información	107
9.3.4.2 Actividades básicas	107
9.3.4.3 Dependencias o personas que participan	108
9.3.4.4 Documentos que se originan y se procesan	108
9.3.4.5 Proceso de Adquisición de Créditos	108
9.3.4.6 Salidas	109
9.3.4.7 Flujograma del Proceso de Adquisición de Créditos	110
9.3.5 Proceso para la otorgar créditos	112
9.3.5.1 Definición del proceso y del flujo de información	112
9.3.5.2 Actividades básicas	112
9.3.5.3 Dependencias o personas que participan	113
9.3.5.4 Documentos que se originan y se procesan	113
9.3.5.5 Proceso para la obtención de Créditos	113
9.3.5.6 Salidas	113
9.3.5.7 Flujograma del proceso para la obtención de créditos	114
9.3.6 Flujograma del ciclo contable	116
9.3.7 Contabilización de los procesos propuestos	117
9.3.7.1 Contabilización de compra de productos para la comercialización	117
9.3.7.2 Contabilización de Ventas	117
9.3.7.3 Contabilización de Pago a Terceros	118
9.3.7.4 Contabilización de Adquisición de Crédito	118
9.3.7.5 Contabilización para la Obtención de créditos	118
9.3.7.6 Contabilización de la Nómina	119
9.4 MANUALES DE FUNCIONES	120
9.4.1 ADMINISTRADOR	121
9.4.2 SUPERVISOR	123
9.4.3 MENSAJERO	125

9.4.4 CAJERO	127
9.4.5 SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE	129
9.4.6 BODEGUERO	131
9.4.7 VENDEDOR	133
 9.5 FORMATOS DE DOCUMENTOS DISEÑADOS	 135
9.5.1 Orden de compra	135
9.5.2 Formato para la calificación del servicio	137
9.5.3 Formato de solicitud de crédito	139
9.5.4 Nota de contabilidad	141
9.5.5 Comprobante de egreso	143
9.5.6 Recibo de caja	145
9.5.7 Formato de liquidación de vacaciones	147
9.5.8 Formato de liquidación de contrato de trabajo	149
9.5.9 Factura	151
9.5.10 Comprobante de pago de nómina	153
9.5.11 Balance general	153
9.5.12 Estado de resultados	156
9.5.13 estado de cambios en el patrimonio	159
9.5.14 Estado de flujo de efectivo	161
9.5.15 Estado de cambio en la situación financiera	164
 9.6. ALTERNATIVAS DE SOTWARE RECOMENDADAS PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LAS MIPYMES DEL MUNICIPIO DE PALMIRA	 166
9.6.1 Ventajas diferenciales del <i>Software</i>	166
9.6.2 Descripción de los Módulos	167
9.6.2.1 Documentos	167
9.6.2.2 Contabilidad	167
9.6.2.3 Cuentas por Cobrar	167
9.6.2.4 Cuentas por Pagar	167
9.6.2.5 Inventarios	168
9.6.2.6 Distribución de Costos	168
9.6.3 Opciones de <i>Software</i>	168
 9.7 COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LAS MIPYMES DEL MUNICIPIO DE PALMIRA	 170
 10. CONCLUSIONES	 173
11. RECOMENDACIONES	175
12. BIBLIOGRAFIA	178
13. ANEXOS	181

INTRODUCCIÓN

El actual desarrollo económico y tecnológico ha obligado a las organizaciones a adaptarse a los nuevos lineamientos de la economía mundial; por ello es preciso mejorar los niveles de competitividad a través de la oferta de bienes y servicios de mejor calidad, bajo costo y mayor utilidad.

Para garantizar la permanencia y crecimiento de toda organización es necesario entre otros aspectos contar con un adecuado Sistema de Información Contable, SIC, con el que se puedan cumplir efectivamente los procesos necesarios para el desarrollo de las actividades económicas. La importancia de los sistemas de información contable radica en la utilidad que tienen éstos tanto para la toma de decisiones de los administradores de las empresas, como para aquellos usuarios externos de la información.

En el presente trabajo se plantea el diseño de un Sistema de Información Contable en las micros, pequeñas y medianas empresas - también conocidas como MIPYME, del área urbana del municipio de Palmira, con el fin de conocer las ventajas que este sistema puede tener para el crecimiento de estas empresas. La primera fase de diagnóstico manifiesta las bases de funcionamiento del sistema implantado en una muestra de MIPYME y luego, mediante una revisión a partir del análisis de contenido de fuentes secundarias, se infiere sobre tales categorías obteniendo un análisis documental y constructivo, que permita determinar las posibles falencias de tipo administrativo y con ello dar alternativas de solución al SIC.

1. ANTECEDENTES

La contabilidad es la encargada de informar acerca del incremento de la riqueza, la productividad y el posicionamiento de las empresas en los ambientes competitivos; permite agilizar la toma de decisiones a todo nivel, promoviendo el cumplimiento de los objetivos empresariales de las organizaciones y comprometiéndose con el desarrollo del país.

En el año de 1986 mediante el decreto 2160 – que fue sustituido en 1993 por el decreto 2649 - se reglamentó la contabilidad mercantil y se expidieron las normas de contabilidad generalmente aceptadas; de esta manera se empieza a reconocer la contabilidad como el medio más importante y útil para preparar y dar a conocer los diferentes aspectos que integran la información relativa a las empresas, constituyéndose en un vehículo eficiente de comunicación a los diferentes usuarios de la información contable. No obstante, en la práctica la contabilidad tuvo una concepción moderna como elemento de información a partir de la década de los setenta, la misma no tenía soporte jurídico sino que era derivada del desarrollo internacional de normas o la adaptación de normas de otros países más adelantados.

Ahora, la contabilidad a partir de los sistemas de información contable permite simplificar las tareas, facilitar su control y dar un uso adecuado a la información como un mecanismo necesario a la hora de tomar decisiones. Integrando los cambios en la tecnología, cambios en la demanda que hacen replantear las maneras de ver las cosas y la manera de cómo deben hacerlas; concibiendo una información con mayor calidad y rapidez de la información cuando de estrategias y gestión se trata.

Encontramos las empresas denominadas PYME (pequeñas y medianas empresas) o MIPYME si se incluyen las microempresas, que en todos los países generan el mayor porcentaje de la producción y el empleo. En Colombia representan alrededor del 96.3% del total de las empresas del país, generan cerca del 63% del empleo, y aportan el 35% del PIB¹.

Las características que se distinguen en este ambiente MIPYME, son basados en altos niveles de informalidad, limitado uso de indicadores, el escaso nivel tecnológico, formación del talento humano y un limitado acceso al sector financiero²

¹ Censo Económico. DANE 2005

² Foro “PYME Conquistando el Mercado” Fomento PYME. ACOPI REGIONAL VALLE DEL CAUCA. 2008.

Inicialmente se estableció la Ley 5478 de 1988 en la cual se presenta de una manera somera el apoyo económico y de asistencia técnica por parte del sector público y privado. Pero hace poco tiempo se aprobó una normatividad que busca enfrentar estos problemas de manera integral y que trata de complementar la labor que se persigue a través de estos marcos jurídicos: La Ley 590 de 2000 (modificada por la Ley 904 de 2004), o Ley de MIPYME, donde se establecieron mecanismos para apoyar y facilitar el acceso a la tecnología, la ampliación de la oferta de mano de obra calificada, la penetración de mercados internos e internacionales, la financiación, las fuentes de información y la capacitación. Adicionalmente, se creó un marco institucional que velará por el diseño e implementación de planes de desarrollo para la MIPYME, así como el seguimiento y la medición del impacto de las políticas adoptadas.

Sumado a esto, la Ley 1014 de 2006 de fomento de cultura del emprendimiento, se constituye también en un elemento importante para la cultura de la creación y fortalecimiento de las empresas en Colombia que favorece especialmente al grupo micro empresarial.

Además es importante resaltar las estrategias definidas por el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) en el Documento CONPES 3484 de Agosto de 2007, porque éstas constituyen la carta de navegación para la profundización de políticas tendientes a dinamizar económicamente a las MIPYME, de acuerdo a la implementación de estrategias y recomendaciones para lograr fomento y promoción de estos segmentos económicos.

Sin duda, la legislación de MIPYME es un salto en la política de desarrollo del país y es despectivo el apoyo de toda la sociedad para garantizar su aplicación global, para afinar continuamente sus instrumentos y para superar los inconvenientes que vayan surgiendo. Para que estas empresas puedan competir en el mercado mundial debemos dar a la política de empresa un pedestal propio que la convierta en el principio rector de la política de empleo y de crecimiento económico de Colombia.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El mundo económico actual, requiere de organizaciones capaces de adaptarse a las nuevas exigencias que la sociedad le impone en cuanto a competitividad en precios, calidad, servicio y atención; lo cual conlleva a la necesidad de que las empresas busquen una mejora continua en sus procesos administrativos, partiendo de que estos observan la organización como la conjunción de fuerzas y/o instrumentos de las personas que trabajan armónica y sincronizadamente para alcanzar un objetivo en común.

Los Sistemas de Información Contable permiten un mejor uso y confiabilidad de los resultados arrojados de un proceso operacional, dado que estos agrupan las transacciones, actividades y hechos económicos de toda la organización, a fin de producir y revelar información de carácter contable y financiero que sea veraz, idónea y útil, de manera que los responsables de la administración dispongan de ella oportunamente para las decisiones sobre el manejo de los recursos y operaciones.

Las MIPYME son un segmento empresarial que genera empleo a gran escala³. Sin embargo, las estructuras productivas muy pequeñas también consideradas como de subsistencia, se ven enfrentadas a limitaciones más fuertes en cuanto a capacidad de inversión, adaptación, asimilación de tecnología, de organización, mano de obra calificada, uso de instrumentos de evaluación como: indicadores de gestión, cuadros analíticos, programas de auditoria, y en general de enfrentar el nivel de competencia que imponen los mercados globales; lo que con una débil institucionalidad significa vulnerabilidad como empresas formales y tendencia hacia la informalidad.

En la ciudad de Palmira por ejemplo, en las MIPYME no existe una clara conciencia de los beneficios que otorga el producir información tanto contable como financiera, que facilite y vuelva eficiente el proceso de toma de decisiones tan importante para su desarrollo y continuidad. Por lo tanto, los responsables de llevar a cabo el proceso contable necesitan administrar de manera rápida y eficiente el volumen de transacciones que se generan en su entorno; por ello, es preciso diseñar un Sistema de Información Contable que permita a los administradores o dueños de estas organizaciones la toma de decisiones de forma precisa, oportuna y eficiente.

³ Foro "PYME Conquistando el Mercado" Fomento PYME. ACOPI REGIONAL VALLE DEL CAUCA. 2008.

Esta composición empresarial requiere presentar su información contable de forma fiable y oportuna, por tanto, es necesario que se utilice una referencia de común entendimiento para todos los usuarios de la información; esto significa que se utilizarán normas comunes en la elaboración y presentación de la misma para que los destinatarios estén en condiciones de comprenderla y de usarla.

Para el logro de sus objetivos y metas trazadas, es necesario que la información contable garantice la satisfacción de los requerimientos de información de los diferentes usuarios. Igualmente, esta información debe ser flexible, de modo que facilite la adaptación de la organización a las cambiantes exigencias del entorno; orientando esta investigación al diseño de un Sistema de Información Contable, específicamente en las MIPYME de la ciudad de Palmira.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué características debe tener un Sistema de Información Contable apropiado para la estructura organizacional en las micros, pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de Palmira?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual en las micros, pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de Palmira?

¿Cuáles son los beneficios de implementar un Sistema de Información Contable en las micros, pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de Palmira?

¿Qué características en común tienen las micros, pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de Palmira, que permitan proponer y diseñar un Sistema de Información Contable?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar y desarrollar un Sistema de Información Contable apropiado para la estructura organizacional en las micros, pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de Palmira.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar la situación actual en las micros, pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de Palmira.
- Establecer los beneficios de implementar un Sistema de Información Contable en las micros, pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de Palmira.
- Reconocer las características en común tienen las micros, pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de Palmira, que permitan proponer y diseñar un Sistema de Información Contable.

4. JUSTIFICACIÓN

Las empresas muestran una diversidad de deficiencias entre las que está la práctica común de la utilización de informes y herramientas paralelos al SIC, que hace que se dupliquen los esfuerzos, recursos y estén limitadas a no crecer.

El desafío implica, por una parte, modernizarse y desarrollar capacidades de competencia, y otra integrar todos los aspectos que signifiquen fortalezas, a la estrategia y a los objetivos de la empresa.

De manera semejante, la investigación, aportará información relevante acerca de los procesos actuales de la contabilidad en estos tipos empresariales y el uso correcto de la información, que pueden ser de gran utilidad para aquellas personas interesadas en incursionar en el tema, así como también para aquellos empresarios que deseen conocer la importancia de los mismos en las organizaciones y a los investigadores.

Se apura de este modo el deseo del diseño de un Sistema de Información Contable para la micro, pequeña y mediana empresa, que involucre categorías asociadas con las demandas de los usuarios y la tecnología caracterizada por la complejidad y la velocidad de respuesta ante los constantes cambios, una construcción de estrategias de negocio y una vinculación de tareas con el propósito de alcanzar los resultados deseados, soportado en todas las posibilidades de integración ofrecidas por la tecnología de informática. En otras palabras, un Sistema de Información Contable que se adecue a las necesidades de una estructura organizacional en transición, caracterizada por su constante adecuación al entorno.

A partir de la implementación de un sistema de información contable dentro de las entidades PYME, se genera entonces una contribución positiva que el área o SIC produce en busca de lograr la misión de la empresa y la satisfacción de los usuarios contables; precisando a su administración una buena capacidad y asistencia técnica de cultura empresarial, con ajuste total a las normas legales que la oriente a una participación en su entorno mediante la alianza gremial y la toma de conciencia del lugar que ocupa en el proceso económico nacional, jalonando sus proyecciones a expandirse (exportar), mejorando la producción nacional.

Es de gran importancia aplicar toda la universalidad de conocimientos referentes a la profesión de la contaduría pública, en el campo de la realidad empresarial Colombiana contribuyendo así a nuestra formación y siendo de interés para los propietarios de las empresas MIPYME y la comunidad académica para permitir proyectar el desarrollo económico y empresarial en la sociedad y dar a conocer los frutos de su labor.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONTEXTUAL

El problema de investigación planteado con anterioridad deriva de entorno de la ciudad de Palmira. Fundado en 1680 por Francisco Rengifo Salazar y antiguamente llamada “Llano grande”, es un municipio del departamento del Valle del Cauca, que se encuentra a la altura de 1.001 m. sobre el nivel del mar y tiene una temperatura promedio de 23°C. Posee una extensión de 1.123 Km² y una población de 283.431 habitantes⁴ aproximadamente.

Palmira mantiene su carácter de centro agrícola porque se encuentra privilegiada por sus suelos fértiles y abundancia de agua que permiten desarrollar la agricultura a gran escala; además por su vinculación directa con el campo sumado a la diversidad de climas y topografías hicieron posible que años atrás fuera considerada la despensa agrícola de Colombia dónde se competía con diversidad de productos como Café, Tabaco, Cacao, Caña de Azúcar, Arroz, Maíz, Frijol, Yuca, Papa, Algodón, Soya, Plátano, Sorgo, Hortalizas y Frutales.

El cultivo de la caña de azúcar es el más importante, alrededor de 18.000 hectáreas cultivadas que se procesan en varios ingenios ubicados en la región, producen azúcar, panela, miel y alcohol.

Cuenta con infraestructura de servicios de agua, energía, alcantarillado, alumbrado público, telefonía fija y móvil, Internet, bancos, seguridad social, hospital, balnearios, correo. Las empresas que suministran el agua, la energía y atienden teléfonos, aseo y alcantarillado logran una cobertura superior al 90%.

Su estratégica ubicación geográfica, el tener un aeropuerto internacional, dos zonas francas, tres centros de investigación, siete universidades, una creciente infraestructura vial y mucho talento humano son los pilares que muestra Palmira para convertirse en una ciudad grande.

Sus características geográficas determinan un proceso de crecimiento sobre ejes viales regionales que se extienden sobre un valle con unas condiciones geográficas muy especiales como son los ríos y zanjones que cruzan en sentido oriente-occidente convirtiéndose en elementos fundamentales estructurantes de su ordenamiento.

⁴ Fuente: DANE – Censo año 2005.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

Para la comprensión del proyecto es importante tener claridad sobre algunos conceptos:

Un beneficio es considerado como utilidad, provecho o mejora que una persona o cosa recibe por algo que se le hace o da. Entre estos se encuentra los de tipo económico que se obtiene como riqueza obtenida de un proceso económico. Se calcula como los ingresos totales menos los costes totales de producción y distribución.

En el caso más común es la diferencia entre el valor que tienen los bienes resultado del proceso productivo y los que se emplearon en el mismo.

En un libre mercado, una empresa es más exitosa cuanto mayor sea el beneficio o ganancia que obtiene, que se concreta como la diferencia entre los ingresos obtenidos y el capital invertido.

Sistema se define como “un grupo de componentes interrelacionados que trabajan en conjunto hacia una meta común, mediante la aceptación de entradas y generando salidas en un proceso de transformación organizado”⁵.

Los sistemas de contabilidad son sistemas que ayudan en el procesamiento de todas las operaciones mercantiles y en ausencia de ellos, los estados financieros, jamás estarían al día o razonablemente al día.

La acción y el efecto de orientar están a cargo de la información, siendo la ampliación o precisión de una comunicación o conocimientos sobre una materia determinada. En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno.

En la sociedad moderna, la importancia de la disponibilidad de información amplia y variada crece proporcionalmente con el aumento de la complejidad de la propia sociedad. El concepto de información debe asociarse con otros dos conceptos: dato y comunicación.

Dato: Es el registro o anotación de determinado hecho u ocurrencia. Una base de datos, por ejemplo, es un medio de acumular y almacenar conjuntos de datos para ser combinado y procesados posteriormente. Cuando un conjunto de datos posee significado (un conjunto de números al formar una fecha o un conjunto de letras al formar una frase) tenemos una información.

⁵ COHEN, Daniel. ASIN, Enrique. Sistema de Información para los negocios. Tercera edición, 2000. Pág. 23.

Comunicación: Transmisión de información a alguien, que pasa entonces a compartirla. Para que exista comunicación es necesario que el destinatario de la información la reciba y la comprenda. La información que no tiene destinatario no puede considerarse comunicación. Comunicar significa hacer común determinada información a una o más personas⁶.

La matriz DOFA es un acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, ayuda a determinar si la organización esta capacitada para desempeñarse en su medio. Mientras más competitiva en comparación con sus competidores esté la empresa mayores probabilidades tiene de éxito. Esta simple noción de competencia conlleva consecuencias poderosas para el desarrollo de una estrategia efectiva. El análisis Dofa esta diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades, amenazas, las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa ⁷.

En la realización del DOFA son muchas las variables que pueden intervenir. Por ello en su identificación y estudio es indispensable priorizar cada uno de los indicadores o variables definiéndolos en términos de su importancia y del impacto en el éxito o fracaso de una organización⁸.

Un Sistema de Información Contable, es una disposición de personas, actividades, datos, redes y tecnología integrados entre sí, con el propósito de apoyar y mejorar las operaciones cotidianas de una empresa, así como satisfacer las necesidades de información para la resolución de problemas y la toma de decisiones por parte de los directivos de la empresa⁹.

Los sistemas de información son vistos además como áreas de oportunidad para lograr ventajas, es el terreno de los negocios, ya que éstas pueden representar un diferencial o valor agregado con respecto a los competidores, es un enfoque estratégico, y mejora en su estructura competitiva ya que conocerán nuevos negocios, servicio al cliente, nuevos productos y mercados, oportunidades de inversión.

Un plan es el producto de la planeación, y constituye el evento intermedio entre el proceso de la planeación y el proceso de implementación de la planeación. Todos los planes tienen un propósito común: la previsión, la programación y la coordinación de una secuencia lógica de eventos que, si se aplican con éxito,

⁶ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración, Quinta Edición. Mc Graw Hill, año 1999. Pág. 719.

⁷ SERNA G. Humberto. Gerencia Estratégica Planeación y Gestión – Teoría y Metodología. 3R Editores Ltda., Panamericana Formas e Impresos S.A. : Colombia. 2000. Pág. 197.

⁸ Ibid., Pág. 24

⁹ WHITTEN, Jeffrey. L. BENFLEY, Lonnie. Análisis y Diseño de Sistemas de Información, 1998. Pág. 39.

deberán conducir a la consecución de los objetivos que los orienta. Un plan es un curso predeterminado de acción durante un periodo específico, y representa una respuesta y una anticipación al tiempo, con el fin de alcanzar un objetivo pretendido.¹⁰

El plan de una empresa es un documento que identifica, describe y analiza una oportunidad de negocio, examina la viabilidad técnica, económica y financiera de la misma, y desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias para convertir la citada oportunidad de negocio en un proyecto empresarial concreto.

Los procedimientos son planes que establece un método para mejorar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción, no para el pensamiento, que detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.

Un procedimiento es una descripción de las operaciones. Es una presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo, se hacen señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.¹¹

Un proceso es definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de una o más entradas, las transforma, generando un resultado.¹²

Los procesos pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre sí y pertenecen a una misma aplicación. En el caso de procesos independientes en general se debe a que no interactúan y un proceso no requiere información otros o bien porque son procesos que pertenecen a distintos usuarios.¹³

Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado. De esta manera, cuando un cliente entra

¹⁰ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración, Quinta Edición. Mc Graw Hill, año 1999. Pág. 233.

¹¹ Ibid., pág. 768.

¹² Gestión Empresarial. <www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp> [Citado el 25 de Octubre de 2008].

¹³ CHIAVENATO, Op. Cit., pág. 768.

en un comercio para efectuar una compra, cuando se solicita una línea telefónica, un certificado de empadronamiento, o la inscripción de una patente en el registro correspondiente. Se están activando procesos cuyos resultados deberán ir encaminados a satisfacer una demanda.

Desde este punto de vista, una organización cualquiera puede ser considerada como un sistema de procesos, más o menos relacionados entre sí, en los que buena parte de los *inputs* serán generados por proveedores internos, y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia clientes también internos.

Esta situación hará que el ámbito y alcance de los procesos no sea homogéneo, debiendo ser definido en cada caso cuando se aborda desde una de las distintas estrategias propias de la gestión de procesos. Quiere esto decir que, a veces, no es tan evidente dónde se inicia y dónde finaliza un proceso, siendo necesario establecer una delimitación para efectos operativos, de dirección y control del proceso.

Un proceso puede ser realizado por una sola persona, o dentro de un mismo departamento. Sin embargo, los más complejos fluyen en la organización a través de diferentes áreas funcionales y departamentos, que se implican en aquél, en mayor o menor medida.¹⁴

El *software* contable esta formado por los programas o paquetes contables, destinados a sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad; el cual registra y procesa las transacciones históricas que se generan en una empresa o actividad productiva: las funciones de compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, control de inventarios, balances, producción de artículos, nominas, etc. Para ello solo hay que ingresar la información requerida como las pólizas contables, ingresos y egresos, y hacer que el programa realice los cálculos necesarios.

Estas funciones pueden ser desarrolladas internamente por la compañía o la organización que lo esté utilizando, o puede ser adquirido a un tercero, existiendo también una combinación de ambas alternativas, es decir, un paquete de *software* desarrollado por un tercero con modificaciones locales.¹⁵

Culminando se denota la palabra PYME como las siglas de “Pequeña y Mediana Empresa”, entendidas como toda unidad de explotación económica ejercida por personas naturales o jurídicas en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana que cumpla por lo menos dos de las siguientes normas¹⁶:

¹⁴ Gestión Empresarial. <www.gestionempresarial.com.co> [Citado el 25 de Octubre de 2008].

¹⁵ Romero López Álvaro Javier, Principios de Contabilidad, Mc. Graw Hill. 2002.

¹⁶ Ley 590 del 2000 (modificada por la Ley 905 de 2004).

Tabla No. 1: Tamaño de las PYME en Colombia.

TAMAÑO	ACTIVOS TOTALES SMMLV	No DE EMPLEADOS
Microempresa	Menores a 500	Menor a 10
Pequeña	Entre 501 y 5.000	Entre 11 y 50
Mediana	Entre 5.001 y 30.000	Entre 51 y 200

Fuente: Ley 905 de 2004

Universalmente, no existe una clasificación que las defina; en este sentido, la clasificación que se le otorgue depende de cada país, teniendo en cuenta una serie de características básicas, tanto cuantitativas como cualitativas, determinadas por: El capital aprobado por propietarios; administración independiente o personalizada; cantidad de personas vinculadas laboralmente; tipo de contratación de los propietarios o accionistas. En la mayoría de los casos son empresas familiares.

5.3 MARCO LEGAL

La norma contable Colombiana, se encuentra estipulada en el CAPITULO II del Código de Comercio, complementando un cuerpo legal que tiene por objeto disciplinar las relaciones mercantiles, donde nombran los deberes de los comerciantes; precisamente en el Artículo 19 numeral 3, donde indica: “Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales”. De ante mano en su Artículo 48 indica las personas o documentos que deben inscribirse en el registro mercantil, destacando los libros de contabilidad, los de registro de accionistas, los de actas de asambleas y juntas de socios, así como los de juntas directivas de sociedades mercantiles. Siendo estos artículos más certeros para el cumplimiento de la contabilidad dentro de las actividades mercantiles.

El Decreto 2649 de 1993, reglamenta la contabilidad en general y expide los principios o conceptos básicos y reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente. De antemano define: La contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna. En este decreto lo que se trata de plasmar es como debería ser el actuar con respecto de la información contable, para lograr de esa manera un mejor ejercicio de ella.

Además de las anteriores, cabe resaltar la Ley 43 de 1990, en la cual se presenta al Contador Público, definiéndolo y de alguna forma dando cualidades para su praxis, además de presenta las actividades relacionadas con este sujeto y su atestación o firma de un contador público en los actos propios de su profesión.

Dentro del Estatuto tributario cabe destacar el Artículo 773, donde se enuncia la forma y requisitos para llevar la contabilidad para efectos fiscales; sujetándose al título IV del libro I, del Código de Comercio para mostrar fielmente el movimiento diario de ventas y compras; y asimismo cumplir los requisitos señalados por el gobierno mediante los reglamentos. Además del Artículo 792, que manifiesta al sujeto pasivo – responsable por el pago del impuesto, al cual debe ceñirse el contribuyente para realizar su actividad económica.

De este mismo modo, las PYMES se encuentran regidas bajo la Ley 590 del año 2000 en la cual se estimula la promoción y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa, creando mercados altamente competitivos, fomentando la permanente creación y funcionamiento de la mayor cantidad de MIPYME. Ahora modificada mediante la Ley 905 de 2004, donde varían las bases cuantitativas para ser descritas como una empresa dentro de sus escalas, y se incentiva a su creación, investigación, creatividad e innovación tecnológica que logra que se facilite su gestión, además de proponer alternativas que conllevan a la sostenibilidad, crecimiento, competitividad y formalización.

Existe también el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), que es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña con el organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país. Y se manifiesta ante las PYME con su Documento 3484 de Agosto de 2007, en el cual propone estrategias para la transformación productiva y la promoción de las micros, pequeñas y medianas empresas; entre las que están la facilitación del acceso a servicios financieros, fomento a la formalización de la actividad empresarial, fortalecimiento de la capacidad de innovación y la transferencia de tecnología, acceso a la formación para el trabajo, facilitación del acceso a mercados, fomento del emprendimiento y promoción de la articulación productiva.

Con el propósito de apoyar la formalización empresarial, la generación de empleo y la sobrevivencia de las micro, pequeñas y medianas empresas nacientes, el Gobierno Nacional decidió reglamentar mediante el Decreto 525 de febrero del 2009; la gradualidad en el pago de los aportes parafiscales durante los primeros tres años de vida de las empresas. Es un descuento automático del pago de los aportes parafiscales, de forma tal que durante el primer año paguen el 25%; en el segundo, el 50%; en el tercero, el 75%, y sólo en el cuarto año, el 100%. Se les genera un “alivio” financiero temporal en los tres primeros años de vida, que son los más difíciles de sobrepasar y es un incentivo para que los empleadores puedan afiliar a sus empleados a los servicios que prestan entidades como el SENA, las cajas de compensación familiar y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Dentro de la Ley 527 de 1999, se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos en Internet, correo electrónico ó telefax; del Comercio

Electrónico que abarca todos los asuntos producidos por toda relación de índole comercial, sea o no establecido; y las Firmas Digitales, que se entienden como un valor numérico vinculado a la clave del iniciador y se ha obtenido exclusivamente con una clave. De igual forma se establecen las entidades de Certificación necesarias para implementar los sistemas de seguridad para garantizar la emisión y creación de firmas digitales, la conservación y archivo de certificados y documentos en soporte de mensaje de datos, entre otras funciones.

Por consiguiente, la Resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio 26930 de Octubre 26 de 2000 fijan los estándares para la autorización y funcionamiento de las entidades de Certificación y sus auditores. Y el Decreto 1747 de 2000 reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con las entidades de Certificación, los Certificados y las Firmas Digitales.

La Ley 603 de 2000 que modifica el artículo 47 de la Ley 222 de 1.995 precisa que se debe realizar un informe de gestión, el cual deberá contener una exposición fiel sobre la evolución de los negocios, y la situación económica, administrativa y jurídica de la sociedad. Además esta ley establece que los revisores fiscales, gerentes y representantes legales deben verificar personalmente el cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor del *software* instalado en sus empresas, verificando y constatando la existencia y originalidad de las respectivas licencias suministradas por el fabricante o el creador del *software*. Si la información que avala el revisor fiscal con su firma no es verídica o presenta inconsistencias, podrá ser procesado tributaria, comercial y penalmente.

5.4 MARCO TEORICO

Se hace necesario identificar algunos fundamentos teóricos que a continuación se manifiestan:

Existe un concepto universal de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Ludwing Van Bertalanffy¹⁷, y más adelante pasando a dominar la ciencia y en especial la administración, siendo entonces, el objetivo del enfoque sistémico representar cada organización de manera comprensiva y objetiva.

El concepto más conocido sobre la teoría sistémica de las organizaciones es el de Robert Kahn y Daniel Katz¹⁸. Su contribución parte del reconocimiento expreso para lograr describir y explicar los procesos organizacionales, desplazándose de un interés inicial en los conceptos tradicionales de la psicología individual y de las relaciones interpersonales hacia el enfoque sistémico.

¹⁷ DAVILA, Carlos. Teorías Organizacionales y Administración. 2001. Segunda edición; Pág. 230.

¹⁸ *Ibíd.*, pág. 232

Este estudio de sistemas conceptualiza a la organización como un ente que procesa información, identificándose la información de entrada y la información de salida, y al procesamiento de información por la organización. Se entiende que el retorno de información desde la salida (la retroalimentación) reactiva el sistema. Dicho retorno proviene de la 'transacción' entre el sistema y su entorno. Los autores exponen como su criterio para identificar sistemas sociales al siguiente: (1) localización de los patrones de intercambio de energía o actividad de las personas a medida que esta resulte en una salida, (2) determinar cómo la salida se transforma en energía que reactiva aquellos patrones. Los autores hacen énfasis en que una organización es un sistema abierto, como contraposición a otros intentos de estudiar organizaciones como sistemas cerrados.

Además de las traducciones de Katz y Kahn, ha circulado el libro del profesor Chileno Oscar Johansen (1982)¹⁹, quien representa una "Teoría General de las Organizaciones Sociales" dirigido a los administradores y a los estudiantes de dicha carrera, y basado en la teoría sistémica.

El modelo sociotécnico de Tavistock, fue propuesto por sociólogos y psicólogos del Instituto de Relaciones Humanas de Tavistock, con base en investigaciones realizadas en minas de carbón inglesas y empresas textiles hindúes; y concibe la organización como un sistema sociotécnico estructurado sobre dos subsistemas: El subsistema técnico, conlleva la tecnología, el territorio y el tiempo. Es el responsable de la eficiencia potencial de la organización; y el subsistema social, que comprende los individuos, las relaciones sociales y las exigencias de la organización tanto formal como informal. Transforma la eficiencia potencial en eficiencia real.

El fundamento de este enfoque es que cualquier sistema de producción requiere tanto una organización tecnológica como una organización de trabajo. La tecnología limita la especie de organización de trabajo posible, aunque la organización presenta propiedades sociales y psicológicas propias pero independientes de la tecnología. Es decir, las organizaciones tienen una doble función: técnica (relacionada con la coordinación del trabajo e identificación de la autoridad) y social (referente a los medios de relacionar las personas, para lograr que ellas trabajen juntas)²⁰.

Dentro del modelo de organización bajo el enfoque cibernético, el propósito de la es desarrollar un lenguaje y técnicas que nos permitan atacar los problemas de control y comunicación en general. Estabilizar y coordinar el funcionamiento de los sistemas complejos como los seres vivos o las sociedades y les permite hacer frente a las variaciones del ambiente y presentar un comportamiento más o menos

¹⁹ MORENO, Pilar Alexandra. Teoría General de Sistemas. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. 2005. Pág. 77.

²⁰ Ibid., pág. 78.

complejo a un “control”, permitiendo al sistema seleccionar los ingresos (inputs) para obtener ciertos egresos (outputs) predefinidos.

La cibernética, que es una disciplina íntimamente vinculada con la teoría general de sistemas, al grado en que muchos la consideran inseparable de esta, y se ocupa del estudio de: el mando, el control, las regulaciones y el gobierno de los sistemas mecanismos que permiten al sistema mantener su equilibrio dinámico y alcanzar o mantener un estado. Para entender la estructura y la función de un sistema no se debe manejar por separado, siempre se debe ver a la Teoría General de Sistemas y a la Cibernética como una sola disciplina de estudio²¹.

Frente a la visión actual de competitividad, es muy claro que la ventaja competitiva de las empresas de clase mundial está en el valor agregado que estas añaden a sus productos o servicios, valor agregado que está fundamentado en la generación de nuevo conocimiento en las empresas, materializado en los procesos de innovación. De esta forma la teoría de la información, es la teoría relacionada con las leyes matemáticas que rigen la transmisión y el procesamiento de la información; concretamente, la teoría de la información se ocupa de la medición de la información y de la representación de la misma (como, por ejemplo, su codificación) y de la capacidad de los sistemas de comunicación para transmitir y procesar información.

La teoría de la información fue desarrollada inicialmente, en 1948, por el Ingeniero Electrónico estadounidense Claude E. Shannon, en su artículo, A Mathematical Theory of Communication (Teoría matemática de la comunicación)²². La necesidad de una base teórica para la tecnología de la comunicación surgió del aumento de la complejidad y de la masificación de las vías de comunicación, tales como el teléfono, las redes de teletipo y los sistemas de comunicación por radio.

La teoría de la información también abarca todas las restantes formas de transmisión y almacenamiento de información, incluyendo la televisión y los impulsos eléctricos que se transmiten en las computadoras y en la grabación óptica de datos e imágenes. De forma más general, la teoría de la información ha sido aplicada en campos tan diversos como la cibernética, la criptografía, la lingüística, la psicología y la estadística.

La interpretación y contextualización de la información provienen en muchos casos de datos monitoreados en los procesos, los cuales logran transformarse en conocimiento. El uso apropiado de este conocimiento hace que una empresa mantenga una ventaja competitiva sostenible frente a la competencia²³.

²¹ Ibid., pág. 79.

²² Ibid., pág. 99.

²³ QUIROGA P., Darío. Prospectiva Empresarial. Caso. Pymes de la cadena productiva del sector metalmecánico. Universidad Autónoma de Occidente, 2008.

De acuerdo a, Cañibano (2001), además de la dirección de la empresa, “los usuarios externos son fundamentalmente los destinatarios de la contabilidad financiera, y constituyen un grupo con cierto grado de heterogeneidad y, por tanto, con objetivos particulares diferentes”. A partir de estas implicaciones de diversa naturaleza que la misma tiene con su entorno social, las necesidades de los usuarios determinan cuáles son los objetivos de la información, de ahí que éste deba responder a unos principios contables, previamente diseñados, al objeto de que la misma pueda satisfacer suficientemente a sus receptores de información²⁴.

Debemos pensar y aprender la contabilidad a partir de la definición precisa y más integra del significado del Sistema de Información Contable; profundizar su teoría en el contexto en el que se desenvuelve la contabilidad a partir de los diferentes componentes, describiendo métodos y procesos del trabajo cotidiano de la contabilidad; asesorar a la vez a la dirección de la empresa y en general a los usuarios, de la manera más eficiente posible, intentando cambiar la tradición del quehacer contable, generando un cambio de perspectiva desarrollando un trabajo de liderazgo, llegando a una labor administrativa en el área contable.

Cabe resaltar la teoría neoinstitucional, la cual está estrechamente relacionada con el desarrollo actual de la sociedad y la economía desde una perspectiva sociológica como fenómeno de las organizaciones, pues las decisiones concernientes a la estructura, tecnología, sistemas de incentivos, entre otras, se originan a partir de instituciones o reglas. La teoría neoinstitucional concentra su análisis en la formación, conservación y cambio de las instituciones en las organizaciones. "El punto no es discernir si las instituciones son eficientes, sino llegar a explicaciones sólidas de cómo las instituciones incorporan las experiencias históricas en sus reglas y lógicas organizacionales" Powell y DiMaggio²⁵.

Como se puede observar, esta teoría sirve de base para el estudio del desarrollo que se ha presentado para las MIPYMES del municipio de Palmira, en lo relacionado a su sistema de información contable y sus antecedentes normativos.

El neoinstitucionalismo ha realizado un aporte importante en el desarrollo de las organizaciones y es la clasificación de conceptos tales como: institucionalización, campos y formas organizacionales, los cuales permiten describir mejor algunos fenómenos que se presentan en la organización. La institucionalización es el proceso de constitución y transmisión de instituciones, a través de la organización formal, los reglamentos y la cultura.

²⁴ CAÑIBANO. Contabilidad: Análisis Contable de la Realidad Económica. Séptima Edición. Pirámide, 2001.

²⁵ Planificación estratégica en la gestión pública y cambios de paradigmas en los estudios sociales. <www.profesores.ucv.cl/asotomayor/ensayos/estrategiagestionpublica.htm> [Citado en 25 de Octubre de 2008].

“Otro concepto importante en la teoría neoinstitucional es el cambio isomórfico, que es la tendencia a tomar decisiones atendiendo más a reglas y mitos de los campos organizacionales que a las necesidades propias de cada actividad productiva; así, dichos procesos de cambio tienden a homogeneizar a las organizaciones”²⁶.

Es así, como los neoinstitucionalistas se disponen a investigar el origen de las estructuras formales y reglas en las organizaciones, pues generalmente, estas reglas formales dan a conocer más las tradiciones del ambiente institucional que las necesidades de las actividades de trabajo. El conjunto de reglas, evaluaciones, experiencias del personal, entre otros, giran en torno a un ambiente institucional característico de la entidad, el cual se adquiere a través del tiempo. Estas estructuras y reglas que, al estar probadas en otros contextos o ser impuestas, gozan de mayor legitimidad y facilitan las relaciones con el entorno, incluso cuando no respondan a las propias necesidades.

Esta teoría tiene diversidad de concepciones en los distintos autores, pues cada uno agrega las necesidades que a su parecer están requiriendo las organizaciones en este mundo globalizado, pues no se debe centrar en una sola perspectiva de la organización sino observarla desde los diferentes postulados en que se encuentra inmersa. El neoinstitucionalismo puede llegar a tener un desarrollo mucho más avanzado con base a estos pensamientos y experiencias que enriquecen el conocimiento para lograr tendencia al éxito de las organizaciones.

La teoría neoinstitucionalista tiene buenos postulados y toma en cuenta el entorno jurídico en el que se mueve la economía pero no se ha aplicado en Colombia y en algunos países desarrollados esta teoría ha tenido una amplia aceptación y acogida. Además en estos países se ha logrado cierto equilibrio y el crecimiento ha sido más constante dado que los neoinstitucionalistas toman en cuenta condiciones que se dan en la práctica y vuelven más complejo el entorno, lo hacen más real.

Por otra parte, los Sistemas de Información Contable manejan un análisis y procedimientos contables pero de una manera integrada, logrando un enfoque global y didáctico de la materia²⁷.

Algunos autores proponen una apropiada crítica de la utilización de los diferentes modelos de informes financieros; esta es la parte del “cómo” debe ser utilizado un Sistema de Información Contable. Además de generar una guía práctica que

²⁶ Ibíd., pág. 6.

²⁷ CATACORA, Fernando. Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial Mc Graw Hill. 1998. 37 p.

facilite el aprendizaje de la contabilidad, comprensión del sistema de información y procesos operativos. Ubicando en ella a la contabilidad como un sistema formal y presenta las herramientas para la toma de decisiones²⁸.

La gestión de las PYME, se ve reflejada en el diseño de un modelo de indicadores de gestión, donde se contribuye al desarrollo a nivel administrativo. Ofreciendo herramientas que le permitan a este tipo de empresas mejorar sus procesos y procedimientos, con el fin de evaluar la situación presente de la organización y así tomar decisiones oportunas que permitan mejorar la empresa²⁹.

Existe un esfuerzo para dotar a las empresas PYME del sector, de una herramienta que permita mostrar términos cualitativos y cuantitativos los recursos que intervienen en beneficio del bienestar de los empleados y sus familiares, así como el cuidado y manejo de los recursos naturales y el medio ambiente³⁰.

²⁸ BURBANO R., Jorge – ALBORNOZ, Guillermo. Sistema de Información Contable. Servicios Editoriales Facultad de Ingeniería SEFI, 1993. 83 p.

²⁹ DELGADILLO, Mariana. Diseño de un Modelo de Indicadores de Gestión para PYME. [Tesis Profesional]. Palmira: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración; 2004. 194 p.

³⁰ PORTOCARREÑO, María Nila. Modelos de Balance Social a partir de la Información Contable para las Pequeñas y Medianas Empresas [Tesis Profesional]. Cali: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración; 2003. 134 p.

6. ASPECTOS METODOLOGICOS

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación tiene un alcance de tipo **Descriptivo**, por cuanto busca identificar y evaluar las características actuales de las empresas denominadas MIPYME del municipio de Palmira en cuanto al uso de Sistemas de Información Contable implantados si hubiera lugar a ellos; poniendo en manifiesto los beneficios incurridos al tener instaurado estos tipos de mecanismos organizacionales.

De esta manera se miden independientemente variables que delimitan los hechos que conforman el problema de investigación como el tiempo de funcionamiento, la etapa operativa en que se encuentran, los niveles de capacitación de sus empleados, el tipo de infraestructura en equipos de computo, entre otras más; que integradas, evalúan con mayor precisión la forma del obrar contable en las pequeñas y medianas empresas de esta zona del país.

6.2 METODO DE INVESTIGACIÓN

El método empleado en el desarrollo del proyecto es el método inductivo, logrando un análisis ordenado, coherente y lógico del problema planteado, el cual se llevará cabo a través de una entrevista con el personal operativo y/o administrativo, con el fin de realizar el análisis del entorno tanto interno como externo en donde se desenvuelve las Mipymes del área urbana del municipio de Palmira; y por último con los resultados que arroje el diagnóstico actual de estas organizaciones, desarrollar el diseño del sistema de información contable que le permita a la administración su efectiva implementación y puesta en marcha.

6.3 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

Se usa una técnica de manera directa, dada por unas Encuestas, teniendo por objetivo la recolección de información (Ver Anexo 1). Usando una muestra que se estima representativa de la población total.

6.4 FUENTES DE INFORMACION

6.4.1 Fuentes Primarias

Dentro de la investigación dependemos inicialmente de una información directa a partir de la observación de las MIPYMES del municipio de Palmira, dirigida a empresarios directivos de administración encargados.

6.4.2 Fuentes Secundarias

Se tienen en cuenta datos estadísticos y un apoyo bibliográfico que nos ayudan a abordar el tema de una manera relativamente complementa.

6.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

6.5.1 Ficha Técnica

Universo: Empresas con registro mercantil vigente al año 2008 que cumplan con las condiciones indicadas en la Tabla No. 2, (se utiliza este tipo de criterio de dimensión de empresa por ser la más vigente y completa). El Universo registrado por la Cámara de Comercio de Palmira de este perfil indica un total de 5.859 PYMES, clasificadas en la Tabla No. 3.

Tabla No. 2: Tamaño de las PYME en Colombia.

TAMAÑO	ACTIVOS TOTALES SMMLV	No DE EMPLEADOS
Microempresa	Menores a 500	Menor a 10
Pequeña	Entre 501 y 5.000	Entre 11 y 50
Mediana	Entre 5.001 y 30.000	Entre 51 y 200

Fuente: Ley 905 de 2004

Tabla No. 3: Composición Empresarial en el Municipio de Palmira.

TAMAÑO	COMPOSICION EMPRESARIAL
Microempresa	5441
Pequeña	327
Mediana	91

Fuente: Cámara de Comercio C.C. de Palmira/2008

Cobertura: Área urbana del municipio de Palmira.

Perfil del encuestado: Empresarios o directivos de administración encargados de las MIPYME.

Recolección de datos: A través de la aplicación de Encuestas estructuradas con preguntas dicotómicas y de selección múltiple. Realizadas personal y telefónicamente al personal idóneo a este tipo de información.

Análisis de datos: Se capturan las respuestas en hojas de Excel. Las preguntas previamente se encuentran clasificadas de acuerdo con las categorías para poder identificar el grado de relación cuantitativa de la utilización de un SIC en estas entidades. Al asociar las respuestas se podrá dilucidar las tendencias que demarca las MIPYMEs, en cuanto al Sistema de Información Contable.

6.5.2 Muestra de la Investigación

La muestra del estudio corresponde a las denominadas muestras probabilísticas estratificadas proporcionalmente, en la que se consideran como estratos los tamaños empresariales que caben dentro de las llamadas MIPYMES del municipio de Palmira.

6.5.3 Tamaño de la Muestra

Se determino el tamaño de la muestra utilizando las siguientes fórmulas, que tienen en cuenta el tamaño de la población, el nivel de confianza expresado en un coeficiente de confianza redondeado y el margen de error.

$$1. n' = \frac{Z^2 \frac{1}{2} S^2}{e^2}$$

$$2. N = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Datos:

- n' : Tamaño de la muestra
- **Varianza S^2 :**

$$S^2 = \frac{\sum (xi - \bar{x})^2}{n}$$

Se realiza una prueba piloto de veinte (20) encuestas de los que nos arrojan:
Promedio (\bar{x}):

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{3 + 11 + 3 + 3}{4} = 5$$

xi = Representa cada uno de los datos encontrados en la prueba piloto.

$$S^2 = \frac{(3 - 5)^2 + (11 - 5)^2 + (3 - 5)^2 + (3 - 5)^2}{4} = 12$$

- **Desviación Estándar S:**
 $\sqrt{S^2}$

$$S = \sqrt{12} = 3.46$$

- **Error e:**

$$e = (\bullet) (\bar{x})$$

El error seleccionado es del **0.1**; $e = (0.1) (5) = 0.5$

- **Nivel de Confianza:** El nivel de confianza es del 90%, y por ende un valor de **Z = 1.64** (según Tabla Normal).

- **Población Total N:** 5.859 son el total de empresas PYMES del municipio de Palmira

$$1. \ n' = \frac{Z^2 \frac{S^2}{2}}{e^2}$$

$$n' = \frac{1.64^2 12}{0.5^2}$$

$$n' \cong 129$$

$$2. \ N = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

$$N = \frac{129}{1 + \frac{129}{5859}}$$

$$N \cong 126$$

El tamaño de la muestra es de 126 empresas MIPYMES del municipio de Palmira.

6.5.4 Tipo de Muestreo

Después de calcular el tamaño de la muestra, se utilizó el muestreo probabilístico estratificado proporcional; en la medida del tamaño de empresas llamadas MIPYMES del municipio de Palmira.

Cálculo del factor de proporción (f):

$$f = \frac{1}{N}$$

$$f = \frac{1.26}{5859}$$

$$f = 0.0215$$

6.5.5 Estratificación de la Muestra

La estratificación de la muestra se describe a continuación; Indicadas en la Tabla No. 4.

Tabla No. 4: Muestra Probabilística Estratificada de MIPYMES de Palmira.

TIPO DE PYME	TAMAÑO DE LA POBLACIÓN (n)	MUESTRA (n) (0.0215)
Microempresa	5441	117
Pequeña	327	7
Mediana	91	2
TOTAL	5851	126

Fuente: Cálculos del autor.

7. DIAGNÓSTICO DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL MUNICIPIO DE PALMIRA

En una economía globalizada, con grandes avances tecnológicos, con crisis política y económica latente, la articulación e integración de la micro y pequeña empresa se manifiesta a través de la subcontratación, consorcios, franquicias y proveedores del Estado, sistemas de promoción para lo cual se requiere como premisa básica el uso de la información consistente y oportuna que actúa como soporte de comunicación en la relación de agentes.

En nuestro país, en esta articulación e integración del tejido empresarial, existe una debilidad en el estrato de las micro, pequeñas y medianas empresas las cuales no logran eslabonar los esfuerzos de la gran empresa debido a su reducido número de establecimientos y concentración de las mismas, resultado de un modelo macroeconómico de libre mercado y competencia no reglamentada.

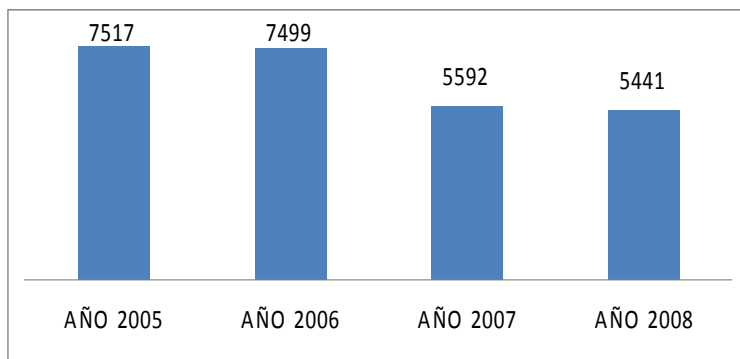
Actualmente las MIPYMES, se han constituido en el estrato más importante en la actividad productiva del país, tanto por el número de empresas (más de 1 millón en todo el país) como por el nivel de empleo (se estima que generan el 63% del empleo nacional)³¹. En el entorno de la ciudad de Palmira existen más de 6.000 unidades, las actividades de comercio, servicios de hoteles, restaurantes, actividades inmobiliarias, transporte, construcción, industria, agricultura y ganadería son las más relevantes por su dinámica en los negocios, absorción de mano de obra y satisfacción de necesidades de consumo³².

Palmira muestra que la dinámica de las empresas registradas tiene un decrecimiento en los últimos años de la siguiente manera: de 8.062 para el año 2005 a 7.998 para el año 2006 con una variación del - 0.8% respecto al año anterior; a 6.024 en el año 2007 con una variación desfavorable de -25% y para el año 2008 se registran 5.851 y presenta una variación de -3% respecto al año 2007 (Ver gráficos No. 1, 2 y 3).

³¹ Foro "PYME Conquistando el Mercado" Fomento PYME. ACOPI REGIONAL VALLE DEL CAUCA. 2008.

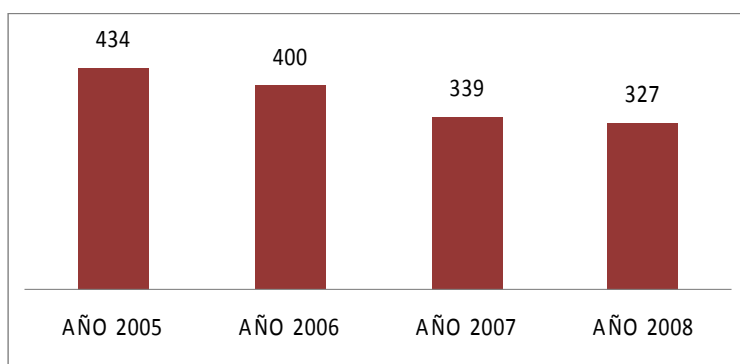
³² COHEN, Daniel. ASIN, Enrique. Sistema de Información para los negocios. Tercera edición, 2000.

Gráfico No. 1: Microempresas de Palmira – Comparativo años 2005 - 2006 - 2007 – 2008.



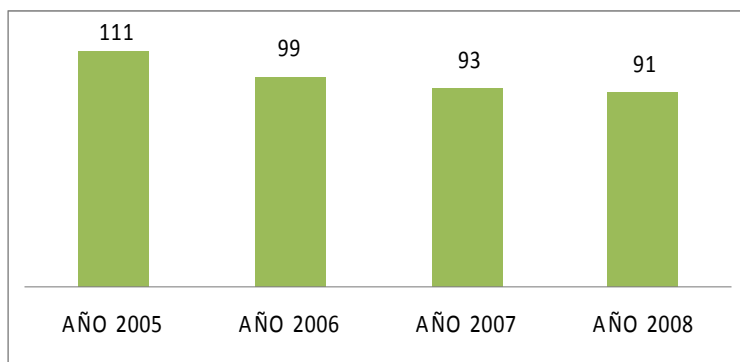
Fuente: Cálculos del autor³³

Gráfico No. 2: Pequeñas empresas de Palmira – Comparativo años 2005 – 2006 - 2007 – 2008.



Fuente: Cálculos del autor

Gráfico No. 3: Medianas empresas de Palmira – Comparativo años 2005 - 2006 - 2007 – 2008.



Fuente: Cálculos del autor

³³ <http://www.dane.gov.co>

Como lo dice Kalmanovitz: “Los gastos de Palmira entre 2000 y 2007 se han ido prácticamente en funcionamiento, con sólo el 10% destinado a inversión. La última vez que utilizó la valorización fue en 1998. Los ciudadanos deben pensar que los impuestos que contribuyen los desperdician o se los roban, lo cual no es excusa para pagarlos y con sus recibos en mano actuar en contra de la politiquería”³⁴

De tal forma encontramos el gráfico No. 1, que detalla en Palmira la decreciente población de microempresas del sector, aunque no podemos desconocer el desnivel que tuvo en el año 2007 y que se mantiene para el 2008; la causa pudo ser el poco impulso por el sector financiero, no tener recursos económicos propios para el inicio y/o seguimiento de las actividades de estas empresas; tal vez por el momento económico que atraviesa el municipio.

Los gráficos No. 2 y 3 presentan la tendencia a la baja en la composición de las empresas privadas en Palmira, aún cuando existe un importante tejido de actividades económicas diversas, con importante generación de empleo y de impuestos a la región, preocupa que se hayan cerrado empresas o negocios, hace necesario que se revisen las políticas existentes en materia de tributos y apoyo del sector oficial al sector empresarial, como también en los asuntos de servicios públicos y de adelanto tecnológico.

Haciendo evidente que la competitividad de la región requiere mayor inversión en el área de telecomunicaciones. El departamento debe impulsar un programa de fortalecimiento tecnológico en fibra óptica que permita promover la diversificación de oferta de servicios de telecomunicaciones y valor agregado (videoconferencias, transmisión de voz y datos) y lograr la expansión de programas de telefonía con énfasis en el Pacífico y norte del Valle³⁵.

Es evidente que la dirección de toda empresa necesita saber lo que pasa para poder realizar su labor en el proceso de toma de decisiones y es la información la que sustenta los acuerdos gerenciales y éstos se transforman en información que se comunica dentro de la organización.

Un aspecto esencial de la información generada por el sistema contable es que esté dirigida a satisfacer totalmente las necesidades de los diferentes usuarios de la información. Es imprescindible recurrir a la tecnología para cumplir a cabalidad con los fines de la contabilidad que es el de generar informes útiles y oportunos a los usuarios tanto internos como externos.

³⁴ Artículo: Las Finanzas de Palmira (y la Polución); <www.ElEspectador.com> [citado el 27 de Julio/2008]

³⁵ Artículo de Revista: CÁMARA COLOMBIANA DE LA INFRAESTRUCTURA. Seccional Occidente (2008). Soluciones Viables para la Infraestructura del Valle del Cauca. Colombia: CCI.

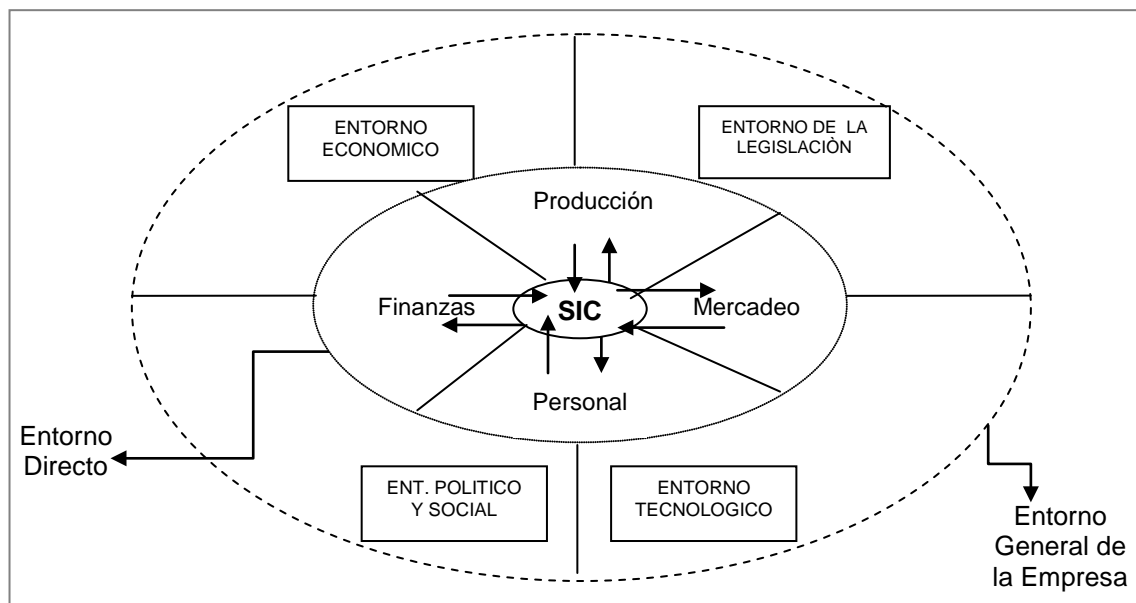
El profesor Tua considera, por ejemplo, que el primer paso en el trabajo de construir un sistema contable es precisamente el de caracterizar el entorno del mismo³⁶.

Ahora bien, se considera que el entorno es aquello que se sitúa fuera del sistema y que afecta sus operaciones y su dinámica general. El entorno o medio ambiente no es un factor controlable por quienes dirigen y manejan el sistema. Por el contrario, hay una relación de dependencia del sistema frente a su entorno. El sistema de información contable es influido en primera instancia por las operaciones y características del ente económico, las cuales constriñen su funcionamiento.

La naturaleza de la información contable, su proceso y presentación están moldeados por las condiciones de gestión y operación de la empresa, según su tamaño, actividad y marco jurídico. El entorno, la empresa, es una restricción permanente para los administradores del sistema de información contable.

Existen dos ambientes o medios determinantes de la operación del área contable, en ellos se encuentran las oportunidades y amenazas para el desarrollo del sistema contable (Ver gráfico No. 4). En el cual representa la información contable rodeados de las áreas funcionales o de responsabilidad general de una empresa típica de manufactura y éstas a su vez rodeadas del entorno general o entorno de la empresa.

Gráfico No. 4: Medio Ambiente del Sistema de Información Contable



Fuente: Delgadillo, 2001. Pág. 23.

³⁶ Tua P. Jorge. Revista Contaduría, U. de Antioquia Nos 21-22 Sep./92. Mar/93.

A continuación se hace una descripción de los dos ambientes: el entorno específico y el entorno general de la empresa.

7.1 ENTORNO ESPECÍFICO

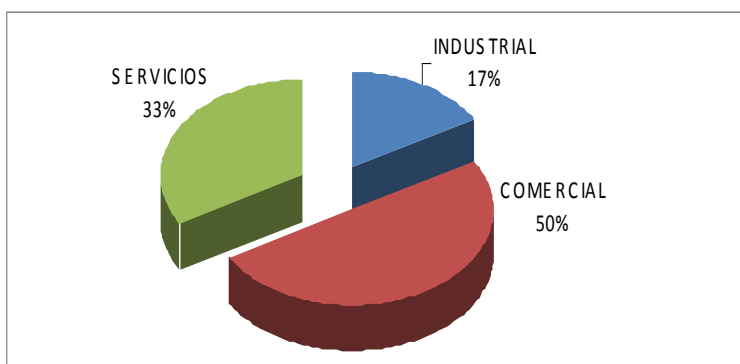
La empresa es el medio en el que nace y se desarrolla el sistema contable. Esta se constituye en el factor preponderante para diseñar el modelo de sistema de información contable y a la vez para fijar las pautas de su manejo y dirección. Por consiguiente cada micro, pequeña y mediana empresa en Palmira, tienen su propia historia y desarrollo, y se logran captar áreas funcionales o áreas de responsabilidad especializadas. Típicamente son: el área de producción, el área de administración del personal, el área de mercadeo y el área de finanzas³⁷.

En seguida se hará una descripción - a partir de la investigación de campo realizada, de algunas áreas de trabajo para conocer la raíz de la gestión empresarial, y las verdaderas fuentes primarias de las cuales se nutre el sistema contable para el cumplimiento de la misión.

7.1.1 Perfil de las empresas

El sector de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) se ha convertido en un punto de atención obligatorio de los grandes agentes económicos, sociales y políticos en los cinco continentes del mundo. Se ha clasificado como un elemento clave para lograr mayor competitividad internacional por su importante participación y aporte, principalmente al crecimiento de la economía global, a la competitividad, a la generación de empleo y al valor agregado. A pesar de sus bondades, en seguida se presenta la realidad Palmirana.

Gráfico No. 5: Sectores Productivos en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor; a partir de los datos del Anexo 2.

³⁷ DELGADILLO R., Diego. El Sistema de Información Contable, 2001. Pág. 20

El Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), informó que en lo corrido del año hasta septiembre del presente año el Producto Interno Bruto – incluyendo cultivos ilícitos- creció 7,35 por ciento respecto al mismo lapso del año anterior. Y destaca el aporte a la variación total en el sector de comercio, reparación, restaurantes y hoteles.

En Colombia, el sector comercio es uno de las actividades que más aporta a la actividad económica nacional; en efecto, este tipo de empresas en Palmira (representando un 50% de población), se ha convertido para las personas que se encuentran afectadas laboralmente por despidos y otras situaciones, en una iniciativa empresarial primaria, ya que su capital de conformación es muy bajo y la inversión en activos fijos es casi mínima.

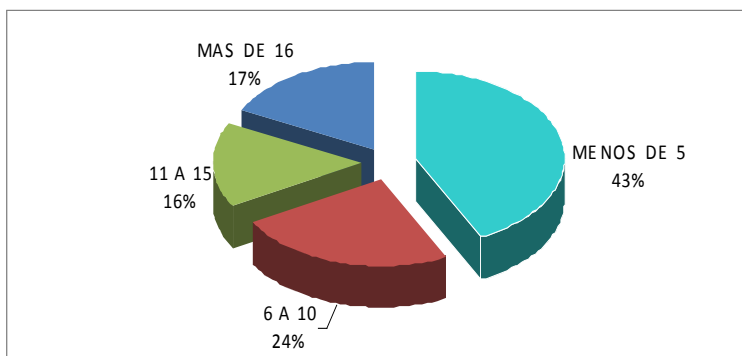
Comparando el sector comercial y el de servicios, el último representado en un 33% de la economía; el componente esencial que identifica este tipo de empresas es el factor intelectual, debido a que valoran el costo de su trabajo teniendo en cuenta el esfuerzo razonable de la persona que lo va a desarrollar; aunque algunas compañías de servicios deben poseer fuerza física para algunos trabajos, la esencia económica del sector servicios en general no es la producción de algo físico sino de intangibles que hacen posible que el aparato productivo siga funcionando; en cambio las de corte comercial son más usuales ya que no es necesario que todos y cada uno de sus integrantes tengan un conocimiento amplio acerca de la actividad que se va a desarrollar económicamente.

De otro lado tenemos el sector industrial representado por un 17% de la economía de las MIPYMES; es evidente que para el logro de los objetivos de constitución es necesaria una gran inversión de capital, adquisición de activos fijos y un gran espacio físico para poder realizar determinado objetivo económico. Por esto este sector es poco atractivo para la gente del común ya que se debe tener conocimiento y a la vez recursos económicos suficientes para hacer parte del mismo.

Un ejemplo de estas situaciones, es que de la información obtenida mediante encuesta entre Microempresas, Pequeñas y Medianas empresas 63 corresponden al sector comercial, entre las que se encuentran empresas como: graneros, ferreterías, almacenes, etc.; 42 corresponden al sector de servicios y 21 al sector industrial³⁸.

³⁸ Cálculos del autor

Gráfico No. 6: Años de funcionamiento en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



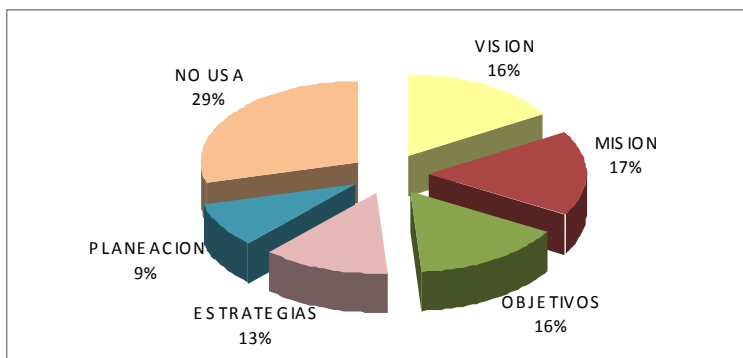
Fuente: Cálculos del autor

En este municipio se encuentra una composición empresarial muy reciente dado por que el 67% de estas empresas MIPYMES tienen menos de diez (10) años en el mercado; es evidente que son inexpertas, frente a empresas que tienen mayor recorrido que poseen mayor capacidad de inversión. Igualmente, se someten a limitación a aspectos societarios, laborales, contables y de publicidad; formando las grandes pruebas para que estas empresas logren continuar con su objetivo corporativo.

Según Soriano: “Las cifras de fracaso de las Pymes son abrumadoras en cualquier país que se analicen. Las estadísticas indican que, en promedio, el 80% de las Pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% de ellas no llega a los 10 años³⁹”. Es decir que a las firmas de la ciudad tienen altas probabilidades de fracaso y disminución en las posibilidades de éxito; en tal medida el tiempo de permanencia es de vital importancia en los procesos de inversión y son vistas con desagrado al momento de la obtención de todo tipo de inversiones.

³⁹ Artículo: El 80% de las pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% no llega a los diez años. ¿Por qué?; Noviembre/2008 <www.GestioPolis.com>.

Gráfico No. 7: Directrices Organizativas en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.

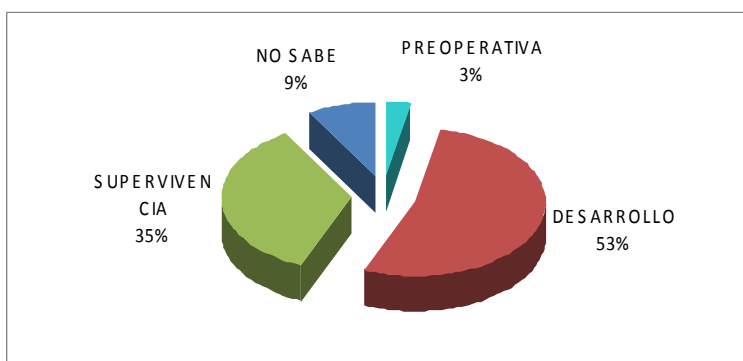


Fuente: Cálculos del autor

La mayor parte de estas empresas no usan directrices organizativas, el 29% de la población encuestada (Ver gráfico No. 7); La Misión de la empresa es la segunda premisa con un 17%, la Visión y los Objetivos ambas con 16%, 13% las Estrategias y 9% la Planeación. Es evidente la poca orientación de las acciones y la manera de hacer frente a las adversidades porque su equipo gerencial y el personal no tienen claro su propósito básico, el futuro que quieren construir y los valores que le dan fortaleza moral.

Hay que recordar que la declaración de misión, visión y objetivos es un excelente punto de partida y complemento de los procesos de planificación estratégica.

Gráfico No. 8: Etapas de la Actividad que se encuentran las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

En el gráfico No. 8, las empresas según percepción del propio empresario se encuentran en su mayoría al nivel de supervivencia, seguido de los que consideran que su empresa se encuentra en etapa de desarrollo, según los datos obtenidos de la encuesta realizada a una muestra de 126 empresas, dentro de las

cuales 117 son micros y 59 de las mismas declararon estar en una etapa de subsistencia, 7 son pequeñas y 2 de ellas se encuentran en etapa de supervivencia, y por último 2 son medianas y ambas conservan en la etapa de desarrollo o expansión⁴⁰.

Como lo dice Correa⁴¹: “El primer semestre de 2008 no fue el mejor para las pequeñas y medianas empresas (pymes). Problemas estructurales del sector, como atraso tecnológico, dificultad de acceso al crédito, y subcapitalización, se acentuaron significativamente como producto de la revaluación y la desaceleración de la economía local e internacional”.

Las presentes condiciones macroeconómicas – sin dejar a un lado las micro; hacen que los empresarios consideren estar dentro de un estado de “supervivencia”, pues aquellos rendimientos percibidos se disminuyen, los bancos no financian: ni pólizas de crédito ni descuento de pagarés y los cobros se retrasan, estancando el crecimiento sostenible en los negocios. Es aquí donde los directores presentan un reto y riesgo al buscar la innovación, creación de productos, diseñar rasgos distintivos en los productos, para así ser únicos y posicionarse en un nuevo espacio en el mercado con menos saturación y mayores oportunidades de ser competitivos.

7.1.2 Talento Humano

En los nuevos escenarios, por los cuales estamos transitando, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento. Las viejas definiciones que usan el término Recurso Humano, se basan en la concepción de un hombre como un "sustituible" engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de "indispensable" para lograr el éxito de una organización⁴².

Cuando se utiliza el término Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Talento Humano.

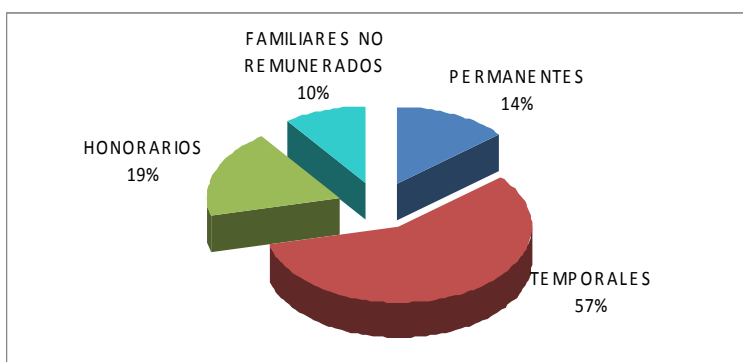
⁴⁰ Cálculos del autor

⁴¹ CORREA, Norman Antonio. Presidente Acopi. Artículo: Desaceleración llegó a las Pymes; Agosto/2008. <www.ElEspectador.com>. Así lo demuestran los resultados de la última Encuesta de Comportamiento y Opinión de la Pequeña y Mediana Industria que realizan semestralmente Acopi, la Corporación para la Investigación Socioeconómica y Tecnológica de Colombia, CINSET, y la Fundación Konrad Adenauer.

⁴² Artículo: Gestión del Talento Humano; Marzo/2010 <www.monografias.com>.

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios; de este modo los microempresarios de Palmira están caracterizados de la siguiente forma:

Gráfico No. 9: Proporción de Empleados indispensable en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

El 57% de los empleados de las constituidas como MIPYMES son denominados temporales éste auge por introducir trabajadores temporales genera altos índices de accidentes laborales y riesgos psicosociales, debido a su inestabilidad laboral, la poca formación, poca experiencia, etc. Pero prevalece debido a que estas empresas son sensibles a costes de contratación y de despidos de trabajadores en comparación con una gran empresa.

Es evidente que se impone una contratación por prestación de servicios, referida a una obligación de hacer o ejecutar labores en razón de la experiencia, capacitación y formación una persona en determinada materia, con la cual se acuerdan las respectivas labores; que obedece a un contrato de tipo temporal y, por lo tanto, su duración debe ser por tiempo limitado. No se genera en estos contratos ninguna relación laboral y por ende no hay lugar al pago de prestaciones sociales. La afiliación al sistema integral de seguridad social se debe realizar como trabajador independiente, es decir que el empleado asume la totalidad de sus cotizaciones.

Con un 19% se destacan los empleados por Honorarios, como factor *staff* en todas las empresas bien sea Micro, Pequeñas o Medianas debido a que por generalización se encuentra la parte contable, de auditoría y los aspectos legales

ya que normalmente le resulta más beneficioso tener estos servicios transitoriamente

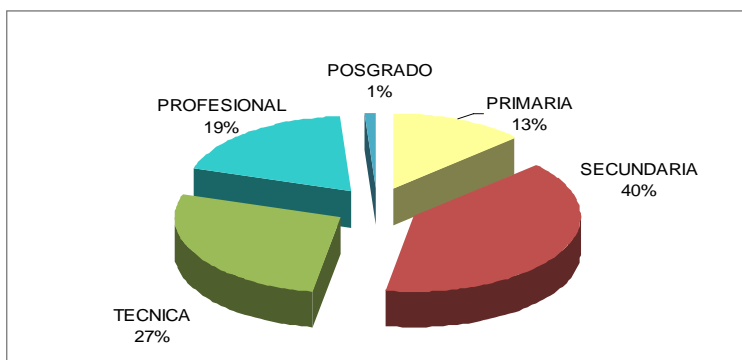
Una característica notoria en la contratación permanente constituida con un 14% es el sentido de pertenencia que el empleado crea y aporta para garantizar la producción y/o comercialización; integrando un tipo de contrato a término indefinido, según el artículo 5° de la ley 50 del 90⁴³, lo define como: El contrato de trabajo no estipulado a término fijo o cuya duración no esté determinada por la de la obra o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera a un trabajo ocasional o transitorio, será contrato a término indefinido. El contrato a término indefinido tendrá vigencia mientras subsistan las causas que le dieron origen y la materia del trabajo. Con todo, el trabajador podrá darlo por terminado mediante aviso escrito para que el empleador lo reemplace

Por último el componente familiar deriva como tradición en este tipo de empresas pues la naturaleza de estas es de carácter familiar y por necesidades del medio se han tenido que abrir a terceros.

A manera de costo de contratación en el que más incurren nuestras empresas son los temporales, este ítem contempla que gracias a este tipo de figura la compañía logra cumplir con las expectativas del mercado en épocas de alto consumo. Empleados permanentes significan un 14%, que manejan este tipo de empresas que son considerados personal fijo. El factor intelectual compone un 19% de los costos fijos de la compañía, pues este tipo de personal no se relaciona directamente con el desarrollo de la actividad pero son necesarios para el funcionamiento de la empresa, y por último tenemos el ítem de otros el cual representa el 10% de los costos de la compañía, este rubro se ocasiona por erogaciones a la contratación de familiares.

⁴³ Ley 50 del 28 de Diciembre de 1990.

Gráfico No. 10: Relación de Empleados con Formación Educativa en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.

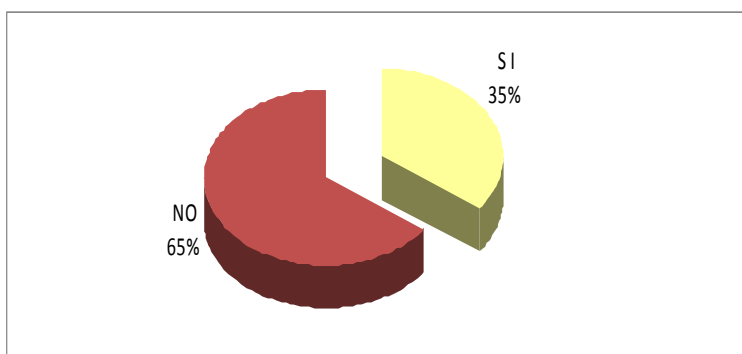


Fuente: Cálculos del autor

Existe un consenso generalizado acerca de la mayor contribución de este tipo de empresas respecto de las grandes en la generación de nuevos puestos de trabajo. Dentro de las encontradas en este municipio prevalece inicialmente el obrero con estudios hasta su secundaria conformando de esta forma el 40%, teniendo en cuenta que la mayor parte de las actividades de nuestras empresas son de carácter comercial, donde no prevalecen conocimientos complejos, sino que simplemente es necesario tener aptitud para las ventas.

Esta información es coincidente con el referido por el DANE - censo año 2005, donde asegura que la población Palmirana está compuesta en nivel educativo por un 35.1% secundaria, 35.1% primaria, 7.5% media técnica, 7.2% profesionales y 6.3% ninguno, entre varios más⁴⁴.

Gráfico No. 11: Capacitación al Talento Humano en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

⁴⁴ Op. Cit., Pág. 8

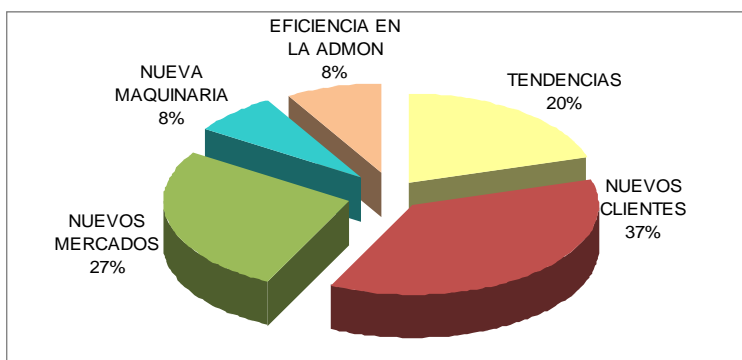
En los pequeños negocios que llegan a ser líderes del mercado, su éxito parte del hecho de contar con personas que conocen más que el promedio. Es entonces, que estos empleados inician a dar ideas de cómo hacer mejor las cosas dentro de la empresa y las consecuencias a futuro son muy significativas con relación a su competencia (actualmente los tratados de libre comercio, estándares de calidad, normas ISO)⁴⁵. Presentando esta realidad, es claro lo acontecido en este municipio (ver gráfico No. 11): Poca capacitación al talento humano, algunos sustentados en la falta de recursos económicos, falta de tiempo, no existe la necesidad, o simplemente no encuentran el curso adecuado. Es decir, que estos negocios gozan de ineficiencias para encontrar liderazgo en el mercado actual.

7.1.3 Manejo de Información

La manera en que los seres humanos pueden conocer lo que está ocurriendo y lo que ha sucedido en una organización es a través de un proceso de traducción de los hechos en información comprensible. En la medida en que aumenta el tamaño y la complejidad de las empresas, se hace más difícil para que una persona o un grupo, por simple inspección visual y observación constante de las operaciones.

Esta situación obliga a generar un flujo de información que circula a través de todas las unidades de la organización, informando o bien comunicando objetivos, políticas, decisiones, resultado de acciones o estado de algunas variables del medio ambiente, entre otras, y que son necesarias en toda empresa. Haciendo a la información la herramienta principal con la que se verifica el proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control, y sirviendo de evidencia para la toma de decisiones por la dirección.

Gráfico No. 12: Necesidades de Información para las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

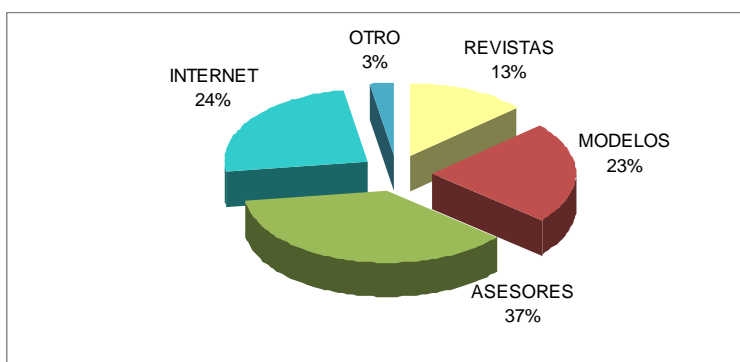
⁴⁵ CONPES 3446. Consejo Nacional de Política Económica y Social. Pág. 3

El acceso a la información sostiene la participación eficaz, también contribuye al buen resultado para tomar decisiones sólidas y justas sobre el desarrollo. Un derecho a la información también puede ayudar a asegurar un contexto participativo más equilibrado. Joseph Stiglitz⁴⁶, cuyo trabajo sobre las implicaciones económicas de las asimetrías de la información le merecieron un Premio Nobel, ha anotado que el acceso desigual a la información permite que los funcionarios “apliquen políticas que convienen más a sus propios intereses que a los intereses ciudadanos. Las mejoras en la información y las reglas que rigen su difusión podrán reducir la envergadura de estos abusos”

Aún cuando pocos pondrían en duda en la actualidad la importancia del acceso a información para la planificación empresarial, existen todavía barreras, que en el caso de las MIPYMES Palmiranas se hacen todavía evidentes. Es claro que no se ha logrado establecer una relación fluida entre las necesidades de información de las empresas y los bancos de datos disponibles; y existe todavía una significativa falta de información y de *know-how* por parte de los usuarios potenciales, quienes a veces no logran establecer la utilidad cierta de las gigantescas bases de datos disponibles.

Detectando claramente las demandas de los empresarios, se revela que el interés central de las firmas era el de conocer, de una parte información pertinente para obtener nuevos clientes con un 37%, nuevos mercados con un 27%, nuevas tendencias con 20% y por último con 8% cada una, nueva maquinaria y eficiencia en la administración.

Gráfico No. 13: Fuentes Utilizadas para hallar Información en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

Buscando conocer acerca de la principal fuente de información que utilizan como soporte para la toma de decisiones son asesores y consultores (37%), seguido del internet (24%), modelos existentes (23%). En menor porcentaje, las MIPYMES

⁴⁶ MENDEL, Toby. Derecho a la Información en América Latina. 2009, Pág. 4.

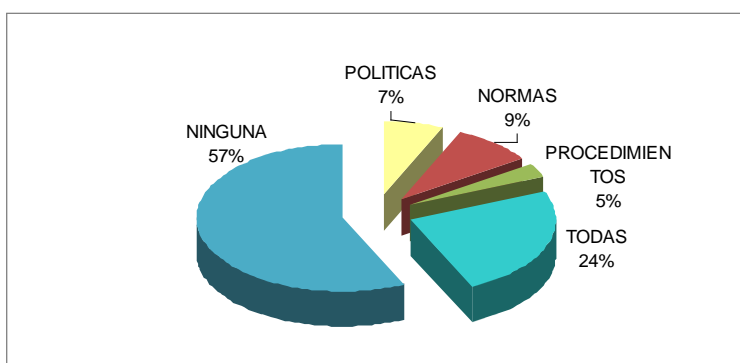
consultan a revistas especializadas (13%); las otras fuentes de información como son periódicos, teléfono celular y otros tienen mínima significancia.

Existe una notoria dinamización del mercado de asesorías y consultorías para pequeñas y medianas empresas a cargo tanto de asociaciones, firmas individuales privadas, corporaciones, a fin de ampliar aún más el abanico de oferta accesible a las ellas. Aún cuando no desempeña en este caso el papel central, el Estado también ha diversificado y descentralizado sus funciones de asesoría a través de la incorporación de especialistas, delegación de tareas a provincias y municipalidades, subcontratación de instituciones privadas y la utilización creciente de redes informáticas.

La demanda ha incrementado a través de usuarios o clientes potenciales y estos de una u otra forma son conscientes de sus debilidades, y por tanto reconocen mucho más la necesidad de ayuda para identificarlas y convertirlas en oportunidades. A fin de abaratar costos y de fomentar el reconocimiento de problemas comunes, las empresas Palmiranas tienden a asociarse para recibir los servicios de asesoría solicitados.

Los Directivos MIPYMES, son un factor importante que influye en las fuentes de información utilizadas para la toma de decisiones. Del análisis realizado al respecto, se puede apreciar que la manera de consulta lo realizan las personas más adultas, los servicios de Internet son los que tienen mayor demanda de parte de los jóvenes y los modelos existentes en el mercado y las revistas especializadas son preferidas mayormente por los empresarios adultos.

Gráfico No. 14: Procedimientos Empresariales empleados en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



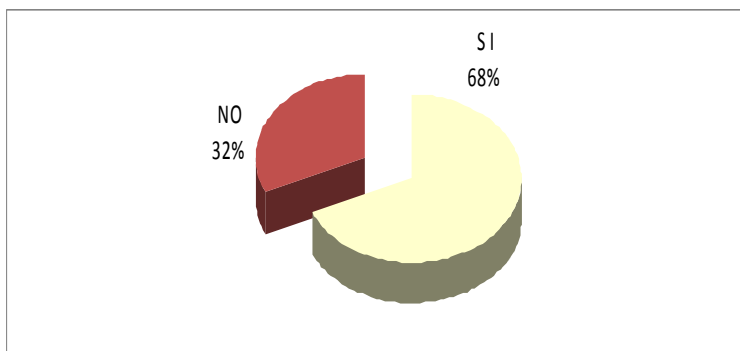
Fuente: Cálculos del autor

El 57% de los administradores Palmiranos no disponen de procedimientos empresariales tales como políticas, normas y procedimientos; es decir, que no se encuentran cursos de acción que predeterminen que movimientos se tomarán bajo diversas circunstancias, creando pautas pertinentes buscando el mejor

funcionamiento de la empresa. Como por ejemplo, al vincular a un empleado a la organización no se prevé un conocimiento inicial, rápido y claro para la ubicación en su puesto de trabajo, y se corre el riesgo de incurrir en errores que ocasionen gastos innecesarios.

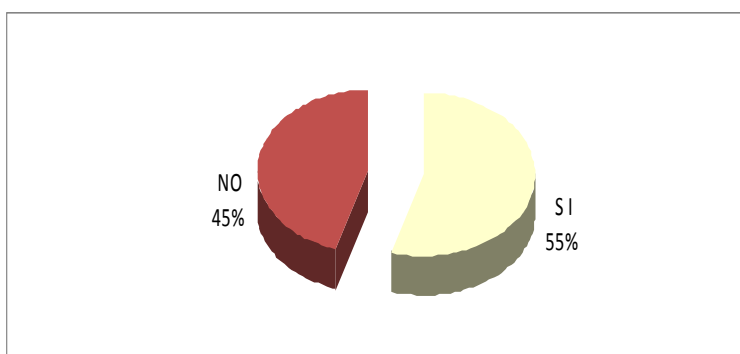
No se desmerita el 24% de las empresas que estiman necesario estos procedimientos empresariales. Es una proporción pequeña pero valiosa debido a que les proporcionan normalizar las operaciones, evitan desperdicios y les ayuda a incrementar y consolidar su posición competitiva, esas empresas tienen buenos cimientos para tener un crecimiento sostenido.

Gráfico No. 15: Afinidad Administrativa del Personal Contable en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

Gráfico No. 16: Eficacia de la Información Contable en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

Siendo la contabilidad uno de los departamentos más importantes en la estructura de la empresa (ver gráfico No. 15 y 16), es alarmante que solo el 55% de las empresas encuestadas se preocupan por aplicar el ejercicio contable; aunque de manera rudimentaria pues sus registros contables y el personal encargado son

insuficientes para estructurar una buena fuente de toma de decisiones. El 45% restante ni siquiera poseen registros contables primarios, ya que no tienen organizado un departamento, sección u oficina de contabilidad que les permita analizar los informes que se generen en el área contable, considerando una causa de fracaso. A lo anterior se le suma que el 32% de las MIPYMES no poseen personal idóneo para esta área de la empresa.

Se observa, entonces, que la mayoría de las MIPYMES del sector trabajan con planes a corto plazo, en donde se piensa que las dificultades de competitividad deben ser resueltas casi en forma inmediata. La falta de previsión prospectiva se muestra como una de las mayores falencias que se identifican en las empresas del sector, existiendo suficientes evidencias que señalan que estas no están completamente preparadas para afrontar los retos de los mercados globalizados y la competitividad, debido a la falta de cultura y conciencia y a la poca capacidad de visionar los cambios.

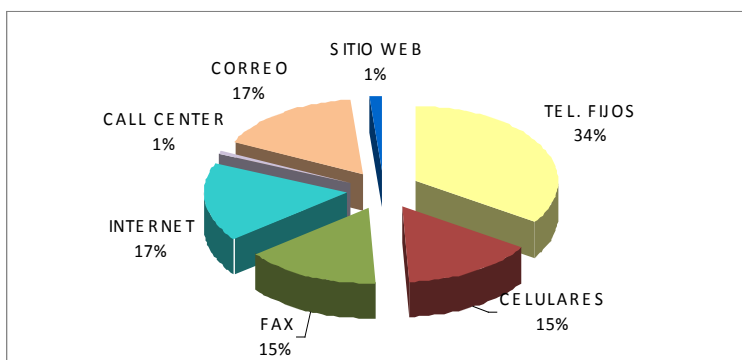
Estas debilidades de carácter funcional en las MIPYMES, se deben a las prácticas poco eficientes de tipo gerencial y organizacional, que evidencian, por un lado, la falta de conocimiento del sistema productivo en forma integral y, por otro, la escasa capacidad de formular y orientar estrategias de desarrollo que permitan a la empresa adaptarse a los requerimientos del mercado, a los avances tecnológicos, a las expectativas dinámicas de los clientes, a las exigencias sobre el cuidado medioambiental y a las demás condiciones generadas por el entorno político, económico y social.

7.1.4 Demanda de servicios informativos para las Mipymes

El principal objetivo de las empresas es lograr satisfacer las necesidades de sus consumidores, y para ello, los productos o servicios deben resultar atractivos, accesibles y disponibles con facilidad para el consumidor al que van dirigidos. Una manera de establecer relaciones a largo plazo, confiables y seguras con clientes, distribuidores, comerciantes y proveedores, es prometiendo y entregando alta calidad, buen servicio y precios justos todo el tiempo.

Una herramienta clave es el desarrollo tecnológico –Internet, comunicaciones móviles, banda ancha, satélites, microondas, etc. – que producen cambios significativos en la estructura económica y social de cada empresa. El auge de las telecomunicaciones ha producido una transformación de las tecnologías de la información y de la comunicación, cuyo impacto afecta a todos los sectores de la economía y de la sociedad.

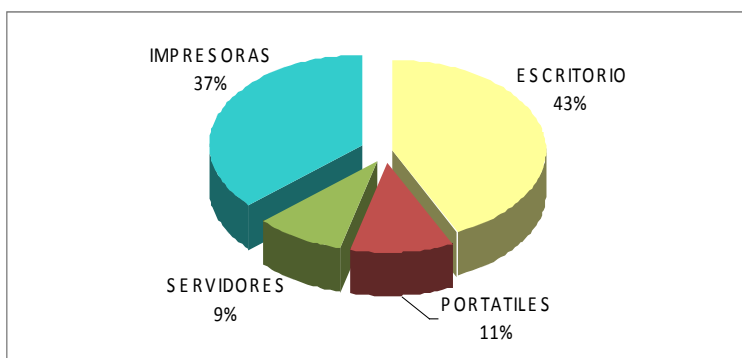
Gráfico No. 17: Servicios Informativos y Telecomunicaciones en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

El sector empresarial de Palmira tienen en proporción 34% telefonía fija, Internet 17%, correo 17%, celulares 15%, fax 15%, *call center* 1% y sitio web 1%. Es evidente el apoyo en telecomunicaciones que otorga el municipio de Palmira; pero no se ve el total aprovechamiento en las MIPYMES del sector.

Gráfico No. 18: Infraestructura en Equipos de Computo en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



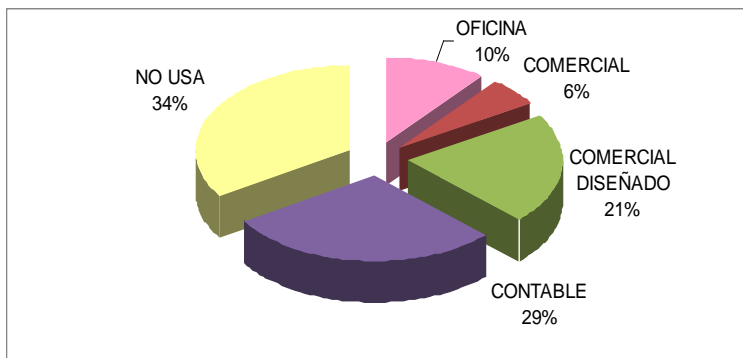
Fuente: Cálculos del autor

Con relación al gráfico No. 18, se percibe en cuanto al acceso a computadoras que el 43% de los empresarios manifiestan tener computadora. En promedio podemos decir que en Palmira del total de MIPYMES existentes, se encuentran equipadas al menos con 2 computadores de escritorio, 1 computador portátil, 1 servidor y como mínimo 1 impresora, que utilizan en su negocio para algunos de los propósitos empresariales.

Dentro del municipio no se les ha dado buen ejercicio a las políticas tecnológicas y de renovación de equipos, que busca promover la innovación propia o facilitar el acceso a las tecnologías de punta. Por cuestiones de tamaño o falta de

información, tienen dificultades para aplicar tecnología innovadora y, por tanto, se encuentran en condiciones inadecuadas de competencia.

Gráfico No. 19: Tipo de *Software* aplicado en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



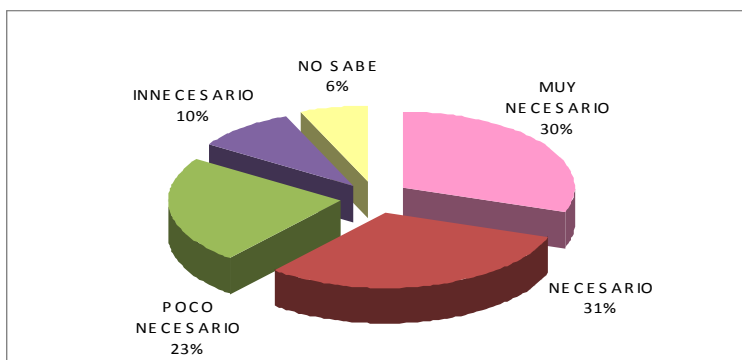
Fuente: Cálculos del autor

Un 29% de la población objetivo atiende al uso de un *software* contable y un 37% a algún tipo de diseño comercial o simplemente por un *software* de oficina (Excel). Pero dentro de la ciudad no es clara la aplicación de un *software* en los procesos, no existe conciencia de las bondades otorgadas por este tipo de herramienta de gestión, ya que el 34% (la más significativa), está sujeta a empresas que no disponen de un instrumento base de velocidad, costos más asequibles, reducción de errores y obtención de información contable oportuna.

Es preciso aclarar, que en ocasiones cuando hay lugar, existen muchos problemas que son consecuencia directa de la falta de visión contable y de sistemas que en algunos casos tiene el personal encargado de diseñar los programas contables y a una inadecuada evaluación inicial efectuada al desarrollar o comprar para la empresa los programas computacionales. Las fallas se presentan, con frecuencia hace que el trabajo de los empleados de contabilidad se duplique en muchos casos.

En algunos casos en la práctica los usuarios de los sistemas, no se tienen la documentación que explica el manejo operativo del sistema contable o no se realiza un entrenamiento formal para la operación; ocasionando aumento en el riesgo de cometer errores y dependencia a las personas con mayor experiencia en el uso de sistemas administrativos.

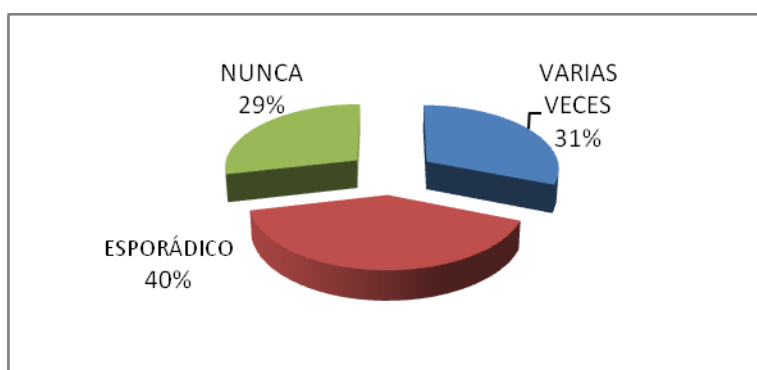
Gráfico No. 20: Consideración del Internet en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008



Fuente: Cálculos del autor

Entre los usos más frecuentes del Internet como medio de comunicación están: Realizar negocios (comercio electrónico), acceder a investigaciones e intercambiar experiencias, discutir temas de interés, obtener el acceso a distintos servicios o información sobre un tema específico, entre otros. Estas bondades aplicadas en el sector MIPYMES de Palmira se evidencia ya que el 31% de los conductores de negocios (gráfico No. 20), consideran que Internet es necesario, en tanto que un 30% de ellos lo considera muy necesario, un 23% poco necesario. Finalmente, un 10% lo consideran innecesario y el 6% no sabe, no responde; estas últimas proporciones la podríamos traducir como perjudicial, atribuimos que podría deberse a su desconocimiento y a la consulta.

Gráfico No. 21: Necesidad del Internet en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

Con relación a lo anterior en el gráfico No. 21, presenta las necesidades de incurrir en el Internet y sólo un 31% de los empresarios MIPYMES del sector de estudio ha utilizado varias veces para su empresa, un 40% esporádicamente y en tanto que el 29% de ellos no lo han usado.

En cuanto a las condiciones internas como respuesta al desinterés del Internet como herramienta de gestión, se encuentra la idiosincrasia respecto a la forma de manejo de la empresa, falta de equipos (pese a la tendencia hacia la baja, los equipos de cómputo que permitirían el acceso a Internet son costosos para las MIPYMES), inadecuado conocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas, limitada disponibilidad de tiempo por parte del empresario. Están más preocupados por el “día a día”, es decir resolver los problemas cotidianos e inmediatos y resistencia cultural de parte del empresario de las MIPYMES, requiere determinada capacitación y/o especialización.

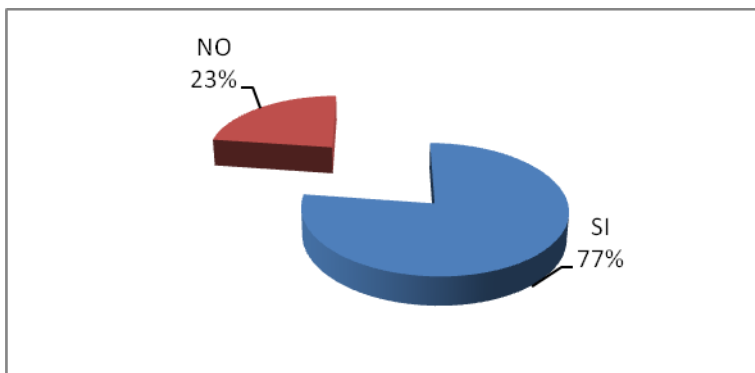
En cuanto al servicio existe poca orientación en su uso, una vez que el empresario conoce o ubique en Internet la información, no la comparte con otros empresarios de su sector, además bajo reconocimiento de ventajas tecnológicas y desconocimiento de los costos y lo económico de su uso para la obtención de información respecto a otras fuentes.

7.1.5 Recursos Financieros

Toda empresa requiere recursos financieros para poder realizar sus actividades o para ampliarlas. En cualquier caso, los medios por los que una empresa consigue recursos financieros en su proceso de operación, creación o expansión, a corto, mediano y largoplazo, se le conoce como financiamiento. Las empresas recurren a éste para poder hacer frente a las erogaciones a corto y largo plazo, y de esta manera, puedan tener liquidez y solvencia. Al mismo tiempo, la empresa puede actualizar sus instalaciones o darles mantenimiento así como también llevar a cabo la reposición necesaria y oportuna de su maquinaria y equipo para que de esta forma, se puedan tener mayores recursos para crecer.

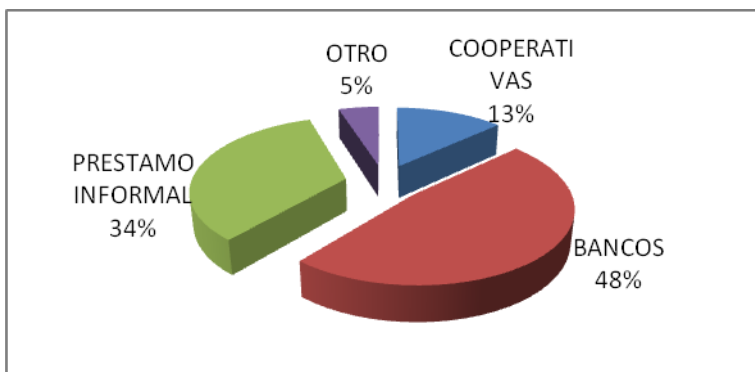
La micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) tiene una trascendental importancia en el proceso de desarrollo económico, siempre y cuando se avance hacia la construcción de fuertes redes de cooperación entre ella, una mayor concentración e interrelación en la comunidad y lograr economías de aglomeración.

Gráfico No. 22: Acceso al Crédito en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



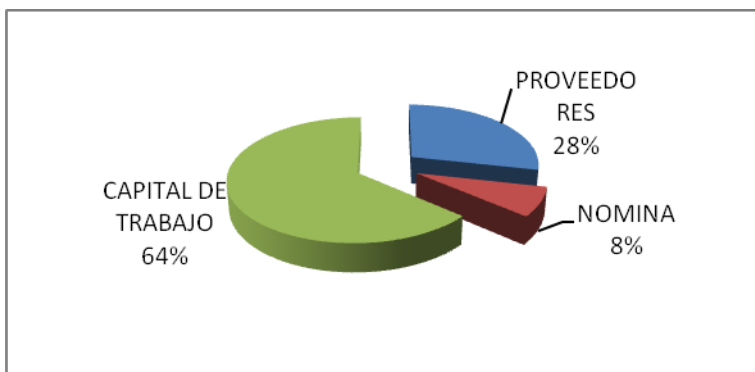
Fuente: Cálculos del autor

Gráfico No. 23: Corporaciones de Crédito usadas en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

Gráfico No. 24: Destino de los Créditos en las MIPYMES del Municipio de Palmira para el año 2008.



Fuente: Cálculos del autor

Las MIPYMES del municipio de Palmira usan los bancos como medio de solución financiera en una proporción del 48%, préstamos informales 34%, usan cooperativas el 15%, y de otro tipo el 5%.

Para Norman Correa, presidente de Acopi nacional, el problema de financiación radica, en que todavía son escasos los recursos que la banca destina para este segmento y los montos resultan insuficientes frente a las necesidades del sector.

"Las micro y las pymes requieren en la actualidad de mayor impulso y este solo se logra mediante la flexibilización de las tasas, y las actuales, que están por las nubes, resultan muy comprometedoras para los empresarios en desarrollo. Además, obligan al sector a tomar créditos a corto plazo porque están casi prohibidos los créditos a cinco años o más", explica el dirigente gremial.

Es claro, el nivel de inconformismo de micro, pequeños y medianos empresarios (51%) quedó reflejado en la encuesta del último trimestre de 2007 realizada por Acopi y Cinset.

En este municipio se presenta una resistencia al uso formal de un tipo de capitalización por:

- Alto costo financiero como consecuencia de los problemas en el manejo de la política monetaria, crediticia y fiscal, así como de otros atribuibles al sector financiero, las tasas de interés en el mercado Colombiano son demasiado altas.
- Resistencia del sector financiero, dada la dificultad en el acceso de las MIPYMES al mercado financiero, pues encuentra barreras en la actitud de los intermediarios financieros, entre quienes predomina el desconocimiento del sector.
- Las garantías, debido a que la débil estructura patrimonial predominante en la MIPYMES le causa dificultad para el otorgamiento de préstamos; por ello se constituyen en barreras de acceso al financiamiento.
- Nuevos usos del financiamiento que hacen crecer las necesidades empresariales en materias "novedosas", tales como la reconversión tecnológica y ambiental, la innovación, la capacitación, las actividades de investigación y desarrollo, cuya necesidad es más crítica en la MIPYMES, y no encuentra oferta en los intermediarios financieros comerciales.
- Finalmente, se puede decir que en materia de capital de riesgo, la inexistencia de fuentes en este rubro para la MIPYMES, tanto en su modalidad de capital semilla como en la de capital de desarrollo, es otro obstáculo para acceder a los créditos.

Por parte de los microempresarios siempre reclaman y se preocupan por los documentos que les solicitan las entidades financieras de crédito; la mayoría piensan que los trámites y exigencias son excesivos, pero pocos empresarios analizan que entre más documenten, mayores posibilidades de que se les

aprueben los créditos porque las entidades pueden verificar las verdaderas capacidades de pago y el clima de desconfianza para otorgar la financiación; cuando se hacen convenios con grandes empresas no son transparentes en el tiempo de pago, no les interesa cumplirles a pequeños proveedores, creando caos en la operación de estas compañías; y el miedo a no ser dueño: en la medida en que los bancos mitigan el riesgo pidiendo garantías, los empresarios creen ceder el control de sus entidades. Éstos son factores considerados por las MIPYMES como limitantes para una capitalización.

Sin embargo, desde hace aproximadamente cinco años, la mayoría de las entidades bancarias que operan en Colombia vienen ofreciendo nuevas líneas de crédito para este sector, y promocionan ventajas y comodidades, con el fin de que puedan obtener recursos de financiación vía crédito⁴⁷.

Es decir que en ocasiones no se presenta la financiación bancaria por la escasez de recurso, sino más bien en sus condiciones de plazo, costo, oportunidad, tramitación, respaldo, etc.; y atado a que dentro de los micros y pequeñas empresas existe desorden en la información contable y de legalidad en parafiscales y aportes; éstos son los factores claves para el análisis y la aprobación de un crédito para cualquier entidad financiera.

⁴⁷ Artículo: Pymes aseguran que no tienen acceso al crédito financiero; bancos las desmienten; 24 de Marzo/2010 <www.Portafolio.com.co>.

7.2 ENTORNO GENERAL DE LA EMPRESA

Alrededor de cada organización podemos detectar factores que inciden en la administración de un Sistema de Información Contable, estos factores pueden ser clasificados así: Económico, Tecnológico, Legal o Jurídico, y Social y Político. El Sistema de Información Contable debe responder a las necesidades de la información financiera, económica y social de la organización, pero muy frecuentemente estas necesidades nacen al exterior de la misma organización.

Este entorno de la empresa constriñe al sistema contable en varios aspectos, su influencia se hace evidente en el transcurso de las actividades contables y en el contenido de los informes financieros⁴⁸. Por lo tanto, el entorno general de la empresa, circunscribe y delimita la actividad del sistema contable de manera directa. Como consecuencia de ello, influye en la definición de su carácter y en las actividades contables cotidianas.

7.2.1 Entorno Económico

Los orígenes de este municipio están muy ligados con la producción de la caña de azúcar. Los cuales, han sufrido un largo proceso para el establecimiento y desarrollo de lo que son los actuales cultivos de caña en Palmira y en el Valle del Cauca.

Don Santiago M. Eder tras adquirir en remate los bienes de Jorge Enrique Isaacs, revitalizó las siembras de las suertes de caña e importó el primer molino o trapiche con rueda hidráulica de metal, para reemplazar a las ruedas hidráulicas de madera que habían sido construidas por los españoles en tiempos pasados⁴⁹. Con esto aumentó sobremanera la producción de azúcar, la cual pasaría del rudimentario azúcar de pan a otro más higiénico y de mayor competitividad en los mercados nacionales y extranjeros.

Años después se constituyó una de las industrias más importantes del Valle del Cauca y Palmira fue epicentro de estos desarrollos con la fundación y posterior inauguración del Ingenio Manuelita durante los primeros años del siglo XX. Un siglo que marcó un señalamiento de progreso y de evolución social y empresarial para Palmira.

Con el paso del tiempo se constituyeron en Palmira un gran número de empresas de diversos sectores, entre ellos uno de los más importantes el agroindustrial que llevó a la denominación de Capital Agrícola de Colombia. Palmira mantiene su

⁴⁸ DELGADILLO R., Diego. El Sistema de Información Contable, 2001. Pág. 25

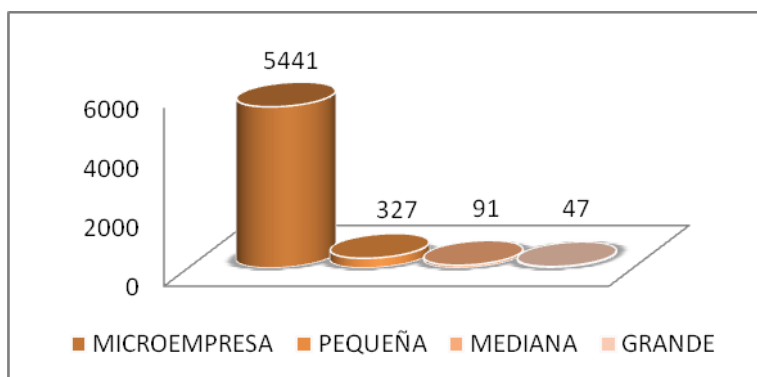
⁴⁹ PORTAL OFICIAL DE LA ALCALDIA DE PALMIRA. <www.palmira.gov.co>

carácter agrícola debido a que se encuentra privilegiada por sus suelos fértiles y abundantes aguas que permiten desarrollar la agricultura a gran escala. Este sector ha impulsado el desarrollo económico de nuestra región a través del cultivo de diversos productos como el café, tabaco, cacao, caña de azúcar, arroz, maíz, frijol, yuca, papa, algodón, soya, plátano, sorgo, hortalizas y frutales.

El Ingenio Central Tumaco, la Hacienda Oriente, Harinera del Valle, Sucromiles, Italcol de Occidente, Industrias Lehner, Andina, Ingenio Manuelita, INVAL, IMECOL, Muebles Oben, La Gitana, Colombates, Induvases, entre otras, son algunas de las empresas que han aportado de manera significativa al desarrollo económico de la ciudad.

Dentro de la composición empresarial del municipio de Palmira podemos encontrar que de las 5.906, el 92.1% son microempresas, 5.5% pequeñas, 1.5% medianas y el 0.8% pertenecen a las grandes empresas (Ver gráfico No. 25).

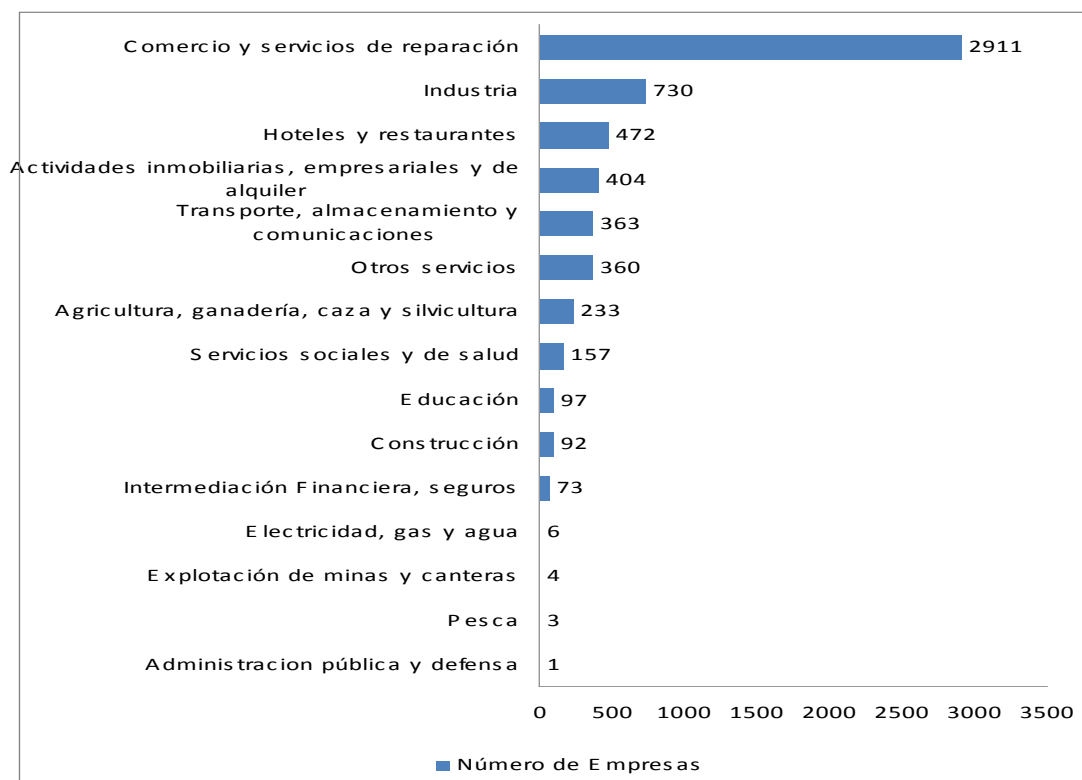
Gráfico No. 25: Empresas en Palmira según Tamaño – 2008.



Fuente: Registro Mercantil-CCPalmira – A 31 de Dic/2008

Dentro de proporción empresarial existente, logran destacarse con un 49.29% las actividades de comercio y servicios de reparación, tales como: Graneros, droguerías, tiendas de barrio, almacenes de ropa, colegios, oficinas de asesorías, entre otras más. Con un 12.36% las empresas industriales como: Ebanisterías, pinturas, textiles, etc. Los Hoteles, restaurantes, actividades inmobiliarias, empresariales y de alquileres, transporte y comunicaciones, son algunas de las actividades más reconocidas dentro de este municipio (Ver gráfico No. 26).

Gráfico No. 26: Empresas en Palmira según Actividad Económica – 2008



Fuente: Registro Mercantil-CCPalmira – A 31 de Dic/2008

En cuanto a las exportaciones de este municipio, se destacan productos como: ácidos cítricos, azúcares de caña o de remolachas, bolsas de papel, citrato de sodio, aleaciones de aluminio, entre otros (Ver Tabla No. 5); que generan un crecimiento económico para las empresas y por ende para la ciudad; ya que incrementando la producción, utilizando la capacidad ociosa, reducen los riesgos, al no depender únicamente del mercado nacional, mejoran la competitividad y la calidad de los productos al adaptarse a los estándares internacionales y además mantienen en constante actualización tecnológica.

Tabla No. 5: Principales productos exportados en Palmira – 2008.

Ítem	PRODUCTO	No. *	VALOR FOB US\$ (miles)	% DEL TOTAL
1	ACIDO CITRICO	310	17.832	24,92%
2	LOS DMS AZÚCARES DE CAÑA O DE REMOLACHA-SÓLIDOS	156	14.934	20,87%
3	SACOS (BOLSAS) CON UINA ANCHURA EN LA BASE SUPERIOR O IGUAL A 40 CM DE PAPEL	72	9.651	13,49%
4	CITRATO DE SODIO	158	5.722	8,00%
5	PERFILES HUECOS DE ALEACIONES DE ALUMINIO	66	4.291	6,00%
6	MUBLES DE MADERA DEL TIPO DE LOS UTILIZADOS EN OFICINAS	131	1.623	2,27%
7	LOS DMS MUEBLES DE MADERA	184	1.615	2,26%
8	LOS DMS PERFILES DE ALEACIONES DE ALUMINIO	23	1.565	2,19%
9	MUEBLES EN MADERA DE LOS UTILIZADOS EN DORMITORIOS	102	1.459	2,04%
10	CLORO	80	1.367	1,91%
11	LAS DEMAS SALES Y ESTERES DEL ÁCIDO CÍTRICO	45	1.193	1,67%
12	CLORURO DE HIDRÓGENO (ÁCIDO CLORHÍDRICO)	44	1.116	1,56%
13	CAJAS DE PAPEL O CARTÓN ONDULADO	45	620	0,87%
14	LOS DMS ESPEJOS DE VIDRIO SIN ENMARCAR	28	550	0,77%
15	PUERTAS-VENTANAS Y SUS MARCO, UMBRALES- DE ALUMINIO	21	405	1%
SUBTOTAL		1465	63.943	89%
RESTO DE PRODUCTOS		1018	7.618	11%
TOTAL		2.483	71.561	100%

Fuente: Ministerio de Industria y Comercio

Cálculos: Centro Empresarial de Negocios – Cámara de Comercio de Palmira

(*) Número de transacciones realizadas.

El sistema financiero está conformado por las siguientes entidades:

- Banco de Bogotá
- Banco Popular
- Bancolombia
- BBVA Colombia
- Banco de Occidente
- Banco Caja Social
- Colmena
- Davivienda
- Banco Agrario de Colombia
- AV Villas
- Coomeva Financiera
- WWB Colombia

Palmira ha experimentado durante los últimos años un acelerado crecimiento urbanístico e industrial. En su jurisdicción se encuentran instaladas grandes factorías dedicadas a la producción de muebles, maquinaria agrícola, empaques, tubos de cemento, mosaicos y artículos metálicos entre otros. Cabe resaltar que el 99% de la composición empresarial pertenecen a las denominadas PYME, según estadísticas durante el año 2008⁵⁰; siendo este tipo de empresas nuestro objeto de estudio.

7.2.2 Entorno Tecnológico

Para nadie es desconocida la influencia de la ciencia y la tecnología en todas las actividades y campos del saber humanos. Por tanto, la tecnología al servicio de la empresa modifica entonces las operaciones del área contable, de modo que cuando se introducen cambios y mejoras tecnológicas en los procesos productivos y de trabajo, la operación de captar y procesar la información contable se afecta de alguna manera. Las funciones administrativas se hacen más fáciles de ejecutar pero también los retos originados por el mercado y la competencia crecen. La naturaleza, estructura y eficiencia de los sistemas de información contable de las empresas, obedecen de una parte, a la naturaleza, el tamaño, conformación jurídica del patrimonio, y de otra, a la tecnología que se utilice para el manejo de la información.

El Municipio de Palmira cuenta actualmente con un aporte tecnológico significativo, en donde se tiene la posibilidad de acceder a recursos de carácter técnico informático como computadores y el sistema de telefonía y telecomunicaciones; lo cual incide en una comunidad hasta el punto de aislarla o conectarla con el mundo dependiendo de su calidad.

En este aspecto Palmira tiene buena presencia de operadores tanto fijos como celulares. También existe el servicio de Internet que ha venido mejorando al llegar empresas de telecomunicaciones nuevas con conexiones satelitales que facilitan la instalación de las salas en las zonas rurales y urbanas, y que presentan mejoras en el ancho de la banda. En los corregimientos y en la cabecera hay líneas telefónicas de tipo residencial rural, residencial urbano, e industrial y comercial; estos servicios son brindados por las empresas Telecom y Telepalmira; además, existe la presencia de empresas de telefonía móvil como son: Comcel, Movistar y Tigo.

7.2.2.1 Transporte

A Palmira se llega desde el norte por la Carretera Panamericana; desde el sur por la vía que viene desde el departamento de Cauca y llega a Candelaria; desde el

⁵⁰ ANUARIO ESTADÍSTICO DE PALMIRA. Cámara de Comercio de Palmira, 2008.

occidente por la vía denominada la Recta o Autopista a Cali; por el oriente por la carretera Miranda, Florida y Pradera.

En 1911 José María Rivera Escobar emprendió la construcción de la carretera por el cañón del Amaime y el Páramo de las Hermosas para conectar a Palmira con Chaparral y ofrecer así la ruta terrestre más corta entre Cali y Bogotá. Su construcción nunca se terminó.

En el municipio se asientan empresas de transportes de pasajeros, las cuales tienen sucursales que suministran servicios a todas las regiones del país. A nivel local el transporte de pasajeros lo realizan diferentes empresas, tanto de Palmira como de municipios vecinos, con una buena prestación del servicio en la zona urbana y deficiente para el área rural.

En lo que respecta al transporte de carga, diferentes entidades tienen sus oficinas y bodegas en el municipio, prestando su servicio a nivel nacional e internacional, no solo a nivel particular sino a las industrias y empresas establecidas en Palmira y sus alrededores. En términos generales estos procesos conllevan problemas de tipo ambiental al territorio, ya que los automotores, sobre todo los de gran peso, en algunas ocasiones transitan por vías secundarias que pertenecen a los barrios periféricos, generando deterioro en las mismas, son fuentes móviles que en algunos sectores, por su tránsito, emiten gases contaminantes, causando problemas en la salud de sus habitantes, también por las altas velocidades a las que discurren por las vías ocasionan accidentes en los transeúntes.

El aeropuerto Internacional “ALFONSO BONILLA ARAGÓN”. Está localizado en el corregimiento La Herradura, es un núcleo funcional de uso institucional que atiende las necesidades y departamentales y regionales como parte de la infraestructura de transporte. Presta un servicio estratégico tanto para la modalidad de pasajeros como para el tráfico de carga, hacia el interior y el exterior del país.

El aeropuerto es un nodo al que convergen las distintas vías del sistema regional, por lo que se localizan actividades complementarias a la aeroportuaria, destacándose las áreas industriales y las zonas francas del Pacífico y Palmaseca. Éstas son asentamientos de tipo industrial y comercial, ubicadas, la primera de ellas está ubicada en el corregimiento de Matapalo y la otra en el de Obando; son elementos que cuentan con cobertura regional y que hacen parte de la estructura primaria del municipio, como puntos de gran importancia dentro de su esquema funcional.

7.2.3 Entorno Legal o Marco Jurídico

La normatividad vigente en el municipio de Palmira⁵¹, es la siguiente:

▪ ACUERDO No. 009 DE 2008.

“Por el cual se adopta normatividad nacional para simplificación de tramites para crear empresa en el municipio de Palmira, se crea el comité local antitramites, se crea el centro de atención empresarial (CAE) y de dictan otras normas.”

▪ ACUERDO No. 016 DE 2008.

“Por medio del cual se establecen estímulos tributarios para los contribuyentes de los impuestos de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros y predial unificado en el municipio de Palmira.”

▪ ACUERDO No. 017 DE 2008.

“Por medio del cual se modifica el estatuto tributario municipal (Acuerdo 083 de 1999) y se adoptan otras disposiciones.”

▪ ACUERDO No. 019 DE 2008.

“Por el cual se señalan las tarifas, tasas, derechos impuestos y contribuciones municipales que se aplicaran a partir de la vigencia fiscal del 2009.”

▪ ACUERDO No. 024 DE 2008.

“Por medio del cual se crea como renta en el municipio de Palmira la estampilla pro cultura y se ordena su uso y cobro”. Esta a cargo de la Secretaria de Cultura y Turismo del municipio con la coordinación de la Secretaria de Hacienda.”

▪ ACUERDO No. 025 DE 2008.

"Por medio del cual se establecen normas de exoneraciones en especial de los impuestos de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros y predial unificado a las empresas que se establezcan como nuevas y vinculen personal residente en el municipio de Palmira Valle."

▪ ACUERDO No. 031 DE 2009.

"Por medio del cual se modifica el Acuerdo 17 de 2008 (Estatuto Tributario Municipal) en sus artículos 54 y 124 y se concede una autorización al señor alcalde municipal."

▪ ACUERDO No. 045 DE 2009.

"Por medio del cual se autorizan unas exoneraciones del impuesto municipal de espectáculos públicos en el municipio de Palmira."

⁵¹ PORTAL OFICIAL DE LA ALCALDIA DE PALMIRA. <www.palmira.gov.co>

▪ ACUERDO No. 049 DE 2009.

"Por el cual se señalan las tarifas, tasas, derechos, impuestos y contribuciones municipales que se aplicaran para vigencia fiscal del 2010."

▪ DECRETO 77 DE 2009.

"Por medio del cual se reglamenta el Acuerdo 017 de 2008 en lo referente a la administración del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros y se precisan algunas definiciones."

▪ LEY 65 DE 1909, modificada por Ordenanza 149 de 1961

"Por medio del cual se le dio los límites detallados del Municipio"

▪ RESOLUCIÓN 0058 BIS de 2006 por la CVC

"Por medio de la cual se establece el control a las quemas abiertas que se presentan por el cultivo de caña de azúcar, y así contribuir como actor principal en temas ambientales."

▪ RESOLUCIÓN 2110-0201-60 DE 2009

"Por medio de la cual se establece el calendario tributario del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros para vigencia fiscal 2008 y años anteriores."

7.2.4 Entorno Social y Político

Este entorno pretende reconocer formalmente la influencia directa que ejerce el comportamiento del Estado y más precisamente, señalar el peso e importancia de las decisiones de quienes lo manejan, en un momento dado, para la vida de las organizaciones productivas, y también, desde otro ángulo, reconocer que diferentes agrupaciones sociales y organismos políticos poseen una dinámica y un comportamiento en la defensa de sus intereses y en la búsqueda del poder que necesariamente afectan también a las empresas y organizaciones productivas.

Palmira con aproximadamente 1.123 Km², ocupa el segundo puesto en extensión territorial en el contexto del Valle del Cauca, siendo el de mayor extensión Buenaventura con 6.785 Km². Se encuentra localizada en la región sur del Departamento del Valle del Cauca, la cabecera está situada a 3°31'48" de latitud Norte y 76°81'13" de Longitud al Oeste de Greenwich.

Esta ciudad está distribuida así: Área urbana actual 23 Km², y el suelo rural 1.100 Km². La temperatura media es de 23 grados centígrados y su altura promedio sobre el nivel del mar es de 1.001 metros. En Palmira se distinguen dos zonas localizadas hacia la media ladera en las cuales la precipitación media anual alcanza valores de 2.000 mm y 2.100 mm, convirtiéndose así en las áreas más húmedas del municipio; dichas áreas son: Cuenca media del río Nima y parte alta de la cuenca del río Aguaclara, que abastecen de agua potable a los habitantes

del área urbana. Limita al norte con el municipio de El Cerrito, al este con el Departamento del Tolima, al sur con el municipio de Pradera y Candelaria, y al oeste con los municipios de Cali, Yumbo y Vijes.

7.2.4.1 División Socio-Económica

No se puede dejar a un lado el problema socio - político de la instalación de la guerrilla en la ladera oriental, lo cual ha generado problemas de diversa índole como son la extorsión, amenaza social e intimidación a actuaciones gubernamentales y en especial obligando al desplazamiento de sus pobladores, que escogen como principal refugio el municipio de Palmira⁵². Este último proceso, catalogado por las instituciones del sector público y privado como un grave problema para el municipio desde los puntos de vista social, sanitario y ambiental, genera invasión de terrenos, hacinamiento de las familias, inseguridad, problemas de alimentación, aparición de enfermedades entre otros.

7.2.4.2 División Político – Administrativa

El territorio de Palmira en su conjunto (zona plana y zona de ladera), corresponde a un sistema de asentamientos de distinto orden (de población, industriales, institucionales). La división político – administrativa en comunas del municipio de Palmira está conformada por dos sistemas: uno urbano (barrios) y el otro rural (corregimientos). El primero está estructurado por comunas, desde la No. 1 hasta la No. 7 y el segundo desde la No. 8 hasta la No. 16 (modificado de: Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2004).

⁵² Corporación Autónoma del Valle del Cauca – CVC. Alcaldía de Palmira. Agenda Ambiental del Municipio de Palmira. 2006.

Tabla No. 6: Sistema de Comunas del Municipio de Palmira.

COMUNAS	No.	BARRIOS O CORREGIMIENTOS
URBANAS	1	Coronado, Hugo Varela, El Caimito, Simón Bolívar, Villa del Rosario, Villa Caimitos, Urb. 20 de Julio, Villa Diana, Urbanización Harold Eder, La Esperanza, Ciudadela Comfaunión, Zamorano, Monteclaro, Ciudadela Belén.
	2	Llano Grande, Portal de las Palmas, Juan Pablo Segundo, Ignacio Torres, Santa Teresita, Villa Claudia, La Benedicta, Urb. Departamental la Marden, Mirriño, Bosques de Morelia, Urb. Samanes, Estonia, Berlin, Santa Isabel, Versalles, Parque de las Mercedes, Las Mercedes, La Alpina, Ur. Campestre Palmirana, Sta Maria del Palmar, Urb. Indust. Los Montalvo, Almenares de la Merced, Cañamiel, San Pablo del Campo, Urb. Harold Eder II.
	3	Fray Luis Amogó, Santa Ana, El Prado, Emilia, Llano Grande, Concordia, Santa Bárbara, Pomona, Rivera Escobar, Olímpico.
	4	Jorge Eliecer Gaitán, Loreto, Alfonso López, Colombia, Santa Rita, Obrero, San Cayetano, Bizerta, Uribe Uribe.
	5	Primero de Mayo, Campestre, San Pedro, Danubio, La Libertad, San Carlos, Palmera de Oriente, Saucos, San Jorge, José Antonio Galán, Siete de Agosto, Palmeras, Palmeras de Marsella, Urb. El Bosque, El Jardín, Urb. Municipal, Popular Modelo, Urb. Maria Cano, Prados de Oriente, Urb. San José, Providencia, Vía a Barrancas.
	6	Central, La Trinidad, Colombina, Libertadores, Fátima, El Triunfo, Caicelandia, Urb. Las Flores, Urb. El Paraíso, Ciudadela Palmira.
	7	Barrio Nuevo, Las Delicias, Santa Clara, El recreo, Urb. Los Robles, Urb. Guayacán, Independencia, Chapinero, Luis Carlos Galán, Sesquicentenario, Las Victorias, El Trebol, Urb. Las Américas, Petruc, Portales del Recreo.
RURALES	1	Rozo, La Torre, La Acequia.
	2	Matapalo, Obando, La Herradura.
	3	Juanchito, Caucaseco, Palmaseca.
	4	Guanabanal, Bolo San Isidro, Bolo Italia, Bolo Alisal.
	5	Amame. Boyacá, Guayabal, Tienda Nueva, Tablones, Barrancas.
	6	Potrillo, Tenjo, Toche, Combia.
	7	La Zapata, Aguacalera, Ayacucho.

Fuente: PORTAL OFICIAL DE LA ALCALDIA DE PALMIRA. <www.palmira.gov.co>

7.2.4.3 Aspecto Ambiental

Han desaparecido las madrevejas y los humedales del río Cauca, al igual que las rondas de los ríos y zanjones debido a la preparación de los terrenos para el sembrado de la caña, sin dejar las zonas protectoras como lo indica la ley, lo cual genera un alto impacto ambiental en la zona sur occidental del municipio. Se presenta contaminación hídrica de los cuerpos de agua, porque a ellos se arrojan las aguas residuales domésticas e industriales tanto en la zona urbana como rural, minimizando su utilización en las actividades cotidianas o donde se utilicen generan problemas, especialmente en la salud de la población.

7.2.4.4 Flora y Fauna

A pesar de que el municipio de Palmira, especialmente en la zona urbana, tiene alto déficit en áreas verdes, aún se encuentran zonas boscosas de importancia, las cuales albergan fauna silvestre. Entre otras áreas se destacan el Bosque Municipal, La Universidad Nacional y en pocos barrios se encuentran zonas con aceptable cobertura vegetal, en los cuales los urbanizadores han acatado las normas en lo que respecta a las zonas verdes que deben adecuarse y conservarse. Se encuentran especies vegetales como árboles, ubicadas en avenidas, en zonas verdes, parques, algunos antejardines y vías públicas.

El municipio está afectado por el sistema de fallas del Romeral lo que hace que se presenten sectores con fallas geológicas que aumentan los procesos erosivos, riesgos de desastres naturales y deterioro de infraestructura vial terciaria que es la que permite la movilidad de la población rural, la atención de sus necesidades, comercialización y oferta de su producción y servicios.

Según el análisis que se posee de suelos en el área rural en la mayoría son de una alta calidad agrológica para cultivos transitorios. De los cultivos permanentes se tiene un área cultivada de 45.731 hectáreas totales distribuidas en 35.328 hectáreas en caña de azúcar y 3.012 hectáreas hortalizas, frutas y demás, frente a un área potencial para producción agropecuaria de 10.413 Ha.

7.2.4.5 Crecimiento de la Población

Según cifras estimadas del DANE (2007), Palmira cuenta hoy con 292.510 habitantes⁵³. La ocupación demográfica del territorio del municipio de Palmira ha obedecido a dos patrones de dinámica económica: por un lado la fuerte inserción migratoria producida por el desarrollo de la industria de la caña de azúcar, que indujo a tasas de crecimiento del municipio superiores al departamento y a Colombia. En el periodo 1938 - 1951 la tasa de crecimiento de Palmira fue del orden del 4.6% en tanto que el Valle y Colombia registraron tasas del orden del

⁵³ <http://www.dane.gov.co>

4.5% y 2.2% respectivamente, entre 1951 y 1964, el municipio mantuvo su ritmo creciente al 4.3% mientras que el Departamento y Nación redujeron sus tasas a 3.5% y 3.2 respectivamente.

Esta dinámica de crecimiento empezó a ceder a partir de 1973, donde se desaceleran las tasas, llegando a registrar indicadores del orden del 1.8% en el período 1973 - 1985, y para 1993 se registra un crecimiento de sólo el 1.03%. La causa de este decrecimiento poblacional coincide con la pérdida de expectativas del sector azucarero. Aún a nivel de cabecera municipal, la ciudad presenta tasas de crecimiento inferiores que otras áreas como Candelaria y Puerto Tejada, que en el último año registran tasas del 2.3% y 2.7% cada una. Estas dos ciudades vienen ofreciendo perspectivas de desarrollo por el lado de la industria, en el caso específico de Puerto Tejada por la Ley Páez y Candelaria por los efectos de relocalización de la industria de Cali y de pobladores en su territorio.

Las perspectivas demográficas de Palmira en el corto y mediano plazo dependen en gran manera de las posibilidades de desarrollo económico de la ciudad, en ciertas áreas específicas, que induzcan a nuevos desplazamientos poblacionales hacia ella. Bajo el marco actual de la crisis, Ley Páez y la quiebra del sector agropecuario, es de esperar que continúe el mismo ritmo de crecimiento poblacional por lo menos en los próximos 10 años.

7.2.4.6 Cobertura y Calidad de los Servicios Públicos

En el ámbito de servicios públicos domiciliarios, el municipio presenta dos escenarios diferentes. El primero presenta a la cabecera con unos servicios modernos posicionados a nivel nacional como modelos en la prestación y eficiencia; a nivel rural presentan otro escenario que difiere significativamente del área urbana: con menos del 50% de cobertura en la prestación del servicio de alcantarillado se encuentran el 48% de los centros poblados, el 10 % presentan deficiencias en la prestación del servicio de acueducto y un 40% en la eliminación de basuras.

Tabla No. 7: Cobertura y Calidad de los Servicios Públicos.

SERVICIO	COBERTURA ÁREA URBANA	COBERTURA ÁREA RURAL
ENERGÍA	98%	
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	97%	
TELÉFONOS	54.000 Líneas	
ACUEDUCTO		80 Pozos Profundos con deficiente potabilización
ALCANTARILLADO		48%
ASEO	97%	60%

Fuente: PORTAL OFICIAL DE LA ALCALDIA DE PALMIRA. <www.palmira.gov.co>

La empresa de servicios públicos PALMASEO S.A. E.S.P., prestadora del servicio de recolección, transporte y disposición de residuos del municipio para el área rural y urbana; no cuenta con un programa de reciclaje y tampoco en los hogares, unidades residenciales y conjuntos cerrados se realizan labores de separación y clasificación de residuos en la fuente. La inexistencia de este programa origina que los residuos registren mezclas de vidrios, latas, papel, cartón, tierra, restos de cocina, vegetales, plásticos hasta desechos hospitalarios.

7.2.4.7 Servicios Sociales

En la cabecera municipal se concentra la mayoría de los servicios sociales y urbanos, como los colegios públicos o privados, hogares infantiles y comunitarios, el Hospital, la Alcaldía Municipal, la casa de la cultura, entidades financieras y la sede de la Cámara de Comercio, entre otras.

Con respecto a la oferta de servicios educativos, de bienestar social y de salud, se elaboraron tablas que dan cuenta del estado de la infraestructura, la cobertura en el año 2005, el carácter público o privado, el entorno que los rodea y las dificultades que presentan en la actualidad⁵⁴.

7.2.4.8 Educación

Dentro del municipio se encuentran:

- Matriculados en el sector urbano oficial, no oficial y subsidiado: 54.604 alumnos.
- Matriculados sector rural: 12.348 alumnos.
- GRAN TOTAL DE ALUMNOS: 66.952.
- No. de Instituciones Educativas Básicas Públicas: 115.
- No. de colegios privados: 126.
- No. de Universidades: 8.
- No. de alumnos matriculados en pregrado: 5.193.
- Total estudiantes de postgrado: 155.
- Total docentes universitarios: 636.
- Total docentes en prejardín, básica primaria y básica secundaria: 1.597.

La prestación de los servicios educativos tanto en la cabecera como en los corregimientos se distribuye en las diferentes instalaciones públicas, de acuerdo a La Ley 715 de 2001 y la directiva 015 de 2002. Con base en lo anterior, y con el fin de garantizar la cobertura y continuidad en la prestación del servicio educativo se deduce claramente que cuando el servicio educativo sea prestado en un establecimiento de propiedad del Estado, dicho establecimiento deberá prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo, y

⁵⁴ Plan Básico de Ordenamiento Territorial Municipio de Palmira, Oficina de Planeación Municipal, PBOT 2005-2015, p. 126.

la media vocacional, de no ser así, este establecimiento educativo público deberá fusionarse o asociarse⁵⁵.

7.2.4.9 Tasa de Mortalidad

El porcentaje más alto de las causas de mortalidad en los años 2006, 2007 y 2008, tienen que ver con la Agresión con disparo de otras armas de fuego y las no especificadas; aunque en el último periodo se ha logrado disminuir no deja de ser una cifra considerable., indicando pues, las acciones en políticas de seguridad de este municipio. Consecuentemente, se encuentran las demás enfermedades frecuentes que aquejan a la población (Ver Tabla No. 8).

Tabla No. 8: Primeras Causas de Mortalidad en el Municipio de Palmira.

No. DE ORDEN	CAUSAS	No. DE CASOS		
		2006	2007	2008
1	Agresión con disparo de otras armas de fuego y las no especificadas	203	270	132
2	Infarto agudo del miocardio	118	145	133
3	Hipertensión esencial (primaria)	63	114	35
4	Neumonía organismo no especificado	70	96	64
5	Otras enfermedades pulmonares obstruidas crónicas	79%	75	64
6	Otras septicemias	34%	63	47
7	Aterosclerosis	33	48	
8	Otras enfermedades cerebro vasculares	50	47	32
9	Otras causas mal definidas y las no especificadas de mortalidad	ND	46	
10	Tumor maligno del estomago	47	42	18

Fuente: Certificado de defunción – Secretaría de Protección en Salud de Palmira.

ND: No hay datos.

7.2.4.10 Salud

La inversión en el sector Salud esta orientada a la recuperación de la Red de Prestación de Servicios de Salud, que incluye la contratación y el pago de la deuda con el Hospital San Vicente de Paúl y el Hospital Raúl Orejuela. La ampliación del régimen subsidiado de salud y la inversión en psicólogos escolares para brindar atención a la población pobre no asegurada (énfasis en madres y niños), así como la dotación y adecuación física del hospital y los centros y puestos de salud, programas de salud pública para la tercera edad, a través de los ancianatos, y programa de psicólogos escolares, entre otros.

⁵⁵ Plan Básico de Ordenamiento Territorial Municipio de Palmira, Oficina de Planeación Municipal, PBOT 2005-2015, p. 126.

La oferta de servicios en salud para la cabecera y el municipio en general se enmarca en el contexto normativo de la Ley 100, que implica la existencia de establecimientos públicos y privados como las EPS. En la cabecera se encuentran SOS., Comfandi, Coomeva Clínicas y Fundaciones.

7.2.4.11 Recreación y Deporte

Los habitantes de la zona urbana del municipio de Palmira realizan sus actividades recreativas en su mayoría en los parques (grupos de la tercera edad, jóvenes). Sin embargo algunos desisten de ella porque estos lugares se han convertido en refugio de ladrones y drogadictos, son inseguros y peligrosos⁵⁶.

Existen el Bosque Municipal, Parque del Azúcar, Parque del Sur, con buena afluencia de público no solo del municipio sino de los cercanos; aunque son centros recreativos populares, en la mayoría de los casos la población no los visita porque no están a su alcance económico.

Los fines de semana aprovechan para organizar paseos familiares a las quebradas y ríos cercanos con una muy buena asistencia de público, así como también los que tienen fincas en los corregimientos o veredas cercanas a Palmira. La comunidad de la zona rural tiene como esparcimiento los paseos a corrientes de agua próximas a sus parcelas.

⁵⁶ Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle.

8. BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION CONTABLE PARA LAS MIPYMES DEL MUNICIPIO DE PALMIRA

La administración de las empresas sean del tamaño que fueren, es una actividad que requiere de gran concentración, profesionalismo y un importante sentido de correlación e interacción con todos los recursos que se pretenden administrar. De esta manera se desprende la inseparable relación de la función administrativa con el sistema de información contable de una empresa.

El Sistema de Información Contable es un segmento de la empresa en el cual se desarrollan procesos y actividades especiales por lo que, agrupa a personas, recursos y conocimientos con el propósito de manejar la información que generan sus transacciones, actividades y hechos económicos, a fin de producir y revelar información de carácter contable y financiera que sea útil, de manera que los responsables de la administración dispongan de ella oportunamente para las decisiones sobre el manejo de los recursos operaciones⁵⁷.

En general un sistema de información contable tiene como esencia los procesos computacionales y, en consecuencia, incluye: hardware y *software*; manuales de procedimientos contables; modelos para la realización de los análisis financiero y de gestión, formularios y, por supuesto una base de datos. El sistema de información contable tiene como propósito fundamental ofrecer información para planificar la gestión de la empresa y, garantizar el control de las acciones que realizan quienes son responsables de conducir la organización.

En la actualidad los sistemas de información contable se consideran instrumentos de competencia. Esto parte de la opinión de que los sistemas, más que facilitadores en cuanto a recolección, procesamiento y análisis de los datos de manera aislada, son generadores de conocimiento en las organizaciones, en virtud de dar paso a la creatividad y a la innovación, siempre bajo la concepción sistémica de flexibilidad y transparencia.

La innovación conduce a la consecución de los objetivos organizacionales, bajo una concepción de eficiencia, tomando en consideración los cambios latentes en el entorno y las oportunidades de los negocios. El nexo entre la innovación y el desarrollo de las organizaciones es evidente, por cuanto las empresas de alto desempeño son aquellas con una elevada capacidad de innovación y con una destacada participación en los mercados internacionales. Para el logro de esta posición, las organizaciones realizan importantes inversiones en tecnología, asociada con elevados niveles de creatividad, lo que les otorga a la vez

⁵⁷ DELGADILLO R., Diego. El Sistema de Información Contable, 2001. Pág. 17

destacadas ventajas competitivas. La condición de competitividad va de la mano de la eficacia, eficiencia y efectividad de las organizaciones.

8.1 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN UN ENTORNO ESPECÍFICO

En los SIC incluye todo procesamiento programado de información, y se entiende como una combinación formalizada de recursos humanos e informáticos destinados a la recolección, memorización, recuperación, procesamiento y exposición de datos, orientados a un manejo efectivo de los recursos. Siguiendo este criterio, el término sistema de información incluye todo procesamiento programado de información que utiliza como materia prima los datos, los cuales almacena, procesa y transforma para obtener como resultado final información, la cual será suministrada a los diferentes usuarios del sistema, existiendo además un proceso de retroalimentación o “*feedback*”, en la cual se ha de valorar si la información obtenida se adecua a lo esperado.

De esta manera tiene gran valor dentro de la gestión Mipymes dado que:

- Apoya los objetivos y estrategias de estas organizaciones. El sistema de información ha de suministrar a la organización toda la información necesaria para su correcto funcionamiento. La información manejada abarcará desde la actividad rutinaria hasta aquella necesaria para el proceso de planificación a largo plazo.
- Proporciona la información para el control de la totalidad de actividades, pudiendo comprobar el cumplimiento de las metas establecidas por la organización. Los sistemas de información abarcan a todos los departamentos o áreas y a la gestión global de la organización.
- Facilita, simplifica o realiza automáticamente procesos que tradicionalmente se realizaban de forma manual. Ej. Procesos contables, cómputo de piezas en una cadena de producción, etc.
- Adapta las necesidades de información a la evolución de la organización: conforme va creciendo y desarrollándose, surgen nuevas necesidades de información que han de ser satisfechas por el sistema de información, evolucionando este último adecuándose a las nuevas circunstancias del entorno.
- Para alcanzar sus objetivos, el sistema de información debe ser capaz de:

- Recibe los datos, con el menor costo posible y correctos, libres de error o defecto.
- Evalúa la calidad e importancia relativa de los datos de entrada. La disposición de filtros hace que no se pueda pedir operaciones imposibles al ordenador. El establecimiento de jerarquías posibilita la racionalización de los recursos y el consiguiente beneficio operativo.
- Procesa la información sin corromperla y transformarla para que sea útil al usuario. Existen casos en que los errores de redondeo inapreciables conducen muchas veces a resultados absurdos e inútiles.
- Almacena los datos de forma que estén accesibles cuando se requiera.
- Ofrece la información de acuerdo con las necesidades del usuario, distribuyéndola de la forma más conveniente.

8.2 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN EL ENTORNO GENERAL

El contar con sistemas de información contable adecuados asegura una toma de decisiones con efectos más satisfactorios. En este sentido, un sistema de información debe diseñarse de tal forma que permita monitorear y reportar la situación actual, las tendencias y los cambios en las categorías que tienen un impacto significativo en el desempeño organizacional. En el ámbito organizacional de la ciudad de Palmira, se presentan una serie de circunstancias que hacen que algunas tareas con distinto grado de complejidad, se realicen sistemáticamente. Para esto, es imprescindible realizar esfuerzos en lo que respecta a la disminución o eliminación de desperdicios y, en consecuencia, al aumento de la productividad, a través del mejor uso de los recursos disponibles.

Se infiere que, junto a estos esfuerzos, es necesario emprender acciones orientadas a perfeccionar los distintos sistemas de información, en aras de corregir procesos, optimizar el uso de los insumos y, en fin, consolidar la posición financiera y satisfacer los requerimientos de clientes y usuarios.

Lo anterior obliga a las empresas, en particular a las pequeñas y medianas, a aplicar estrategias de reconversión, que significan inversiones de importante valor monetario en la absorción de tecnologías avanzadas relacionadas con sistemas organizativos, contables y de comercialización que favorezcan el desarrollo y permanencia en ambientes dinámicos y exigentes. En este sentido, se hace inaplazable la modernización de los distintos procesos de administración y de producción, para lo cual es perentorio realizar gastos en investigación y desarrollo.

Todo ello conduce a un cambio de paradigma en cuanto a que las empresas no sólo deben buscar ser productivas; además, deben asegurar su presencia y posicionamiento en el mercado, desarrollando diferencias frente a la competencia, en lo relativo a las tecnologías, a la calidad de los procesos y de los productos y a la capacidad de gestión. Es entonces, convertir la ventaja competitiva en estrategia de la empresa, en un todo de acuerdo con las nuevas condiciones de mercado, con el proceso de globalización de los negocios y con las exigencias de innovación bajo la concepción de sostenibilidad.

La aplicación de un Sistema de Información Contable para las MIPYMES de Palmira fortalece su gestión empresarial y otorga ventajas competitivas en el mercado, utilizándolas para desarrollar productos, servicios, procesos y capacidades que por su calidad, eficiencia y eficacia dan a estas empresas una ventaja estratégica sobre las fuerzas competitivas que enfrentan a nivel regional, nacional e internacional; permitiendo con ello diferenciar sus productos o servicios

de la competencia, de manera que los clientes perciban los productos o servicios como poseedores de atributos o beneficios únicos.

Para un adecuado funcionamiento del Sistema de Información Contable es indispensable contar con el personal idóneo, con la capacitación suficiente y una reestructuración en procesos y funciones que incluye nuevos rangos desde los propietarios y sus descendientes hasta los operarios directos; para el mejoramiento continuo de los procesos. De hecho el SIC produce un mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal vinculado a la empresa.

En términos económicos la implementación de un SIC permite la optimización de los recursos, aumentando los márgenes de ganancia, que en el caso de las MIPYMES son muy bajos, debido a los altos costos operativos y a la competencia; por lo cual el Sistema de información Contable es una inversión que reditúa en el mediano o largo plazo.

El desarrollo tecnológico juega un papel importante en el desarrollo del SIC para las MIPYMES y da una nueva orientación a los procesos al interior de la empresa; en virtud de ello, garantiza la confianza entre los actuales y potenciales clientes en la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los bienes y servicios acordados.

Entre otros beneficios, el SIC sirve de apoyo a los dueños y administradores en la planeación, organización y dirección de la empresa, en la toma de decisiones en materia de inversiones y crédito, en la evaluación de la gestión administrativa, en el control total sobre las operaciones empresariales de diversa índole, en la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.

Finalmente puede ayudar a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica de la MIPYME representa para la comunidad.

8.3 REQUISITOS DE LA INFORMACIÓN EFICIENTE

Los Licenciados: Barcos y Gelves⁵⁸, hacen aportes y exponen las necesidades para lograr eficiencia en el proceso administrativo del SIC. Para que la información resulte eficiente, debe reunir una serie de requisitos de modo tal que la utilidad que proporcione justifique el empleo de los recursos que se hubieran aplicado para producirla. Los requisitos son al mismo tiempo una lista de criterios generales para guiar el diseño de sistemas de información y para evaluar su funcionamiento.

- **Utilidad:** Toda salida de un sistema de información debe satisfacer una necesidad y debe considerarse innecesaria mientras no se compruebe su utilidad. Esto significa que todo gerente o analista de sistemas habrá de mantener una permanente actitud de aversión a la creación de nuevas salidas computarizadas (como listados o pantallas), o de nuevos formularios para integración y procesamiento manual que no se justifiquen. Salvo en el caso en que esta creación se deba a la fusión, reemplazo o actualización de salidas preexistentes. Hay algo de lo que puede tenerse la absoluta seguridad: las nuevas salidas generarán incrementos de costos (costos directos de diseño de originales, impresión, encuadernación, transcripción, archivo, traslado, procesamiento, análisis, programación, operación de máquinas, etc., más todos los costos indirectos asociados).
- **Oportunidad:** Está referido al momento en que la información se halla disponible. La información es necesaria, tiene valor, en un momento determinado. La información debe estar disponible en el momento en que se la requiera. Este requisito hace referencia al momento y a la frecuencia con que la información debe ser suministrada porque cada decisión tiene su tiempo de respuesta admisible. El valor de la información se torna nulo si no se usa en el lapso adecuado. Muchas veces, cuando no se recibe la información en tiempo oportuno, se monta un sistema paralelo para solucionar ese inconveniente, incrementándose los costos.
- **Economía o Costo:** Se mide desde el punto de vista de la utilidad que la información tiene para la organización. El costo de producir una información no debe ser superior al beneficio esperable de su utilización. La forma de medir la utilidad es ver cuál es el resultado de contar con información y cuál el de no contar.
- **Relevancia:** Relevante proviene de “relevare” se significa levantar, alzar, destacar, otorgar excelencia o sobresalir. La relevancia destaca la significación

⁵⁸ BARCOS S., José. GELVES R., Diego. Introducción a la Administración y al Estudio de las Organizaciones. Universidad Nacional de la Plata, 2006.

relativa que una información debe tener para la decisión. Una información con datos no significativos no sirve para actuar, se requieren datos relevantes. Un gerente puede disponer de mucha información pero sólo usará la importante o relevante, la que tenga valor de uso, la que represente un foco de atención para él, la que le permita actuar en un sentido dado y conforme el problema que enfrente.

- **Excepción:** Lo excepcional es aquello que se separa de la norma o de la condición general de su especie. La información que debe llegar a los niveles de decisión es la excepcional pues, de otra manera, su volumen torna imposible su lectura y análisis. La característica de excepcional, que debe ser fijada para cada tipo de información y para cada momento o problema particular, posibilita la presentación de resúmenes para que la información de salida sea legible y fácil de manejar. La concisión requiere un enorme esfuerzo de síntesis y mentalización para emitir informes que faciliten la adopción de decisiones en lugar de perjudicarlas, generando ruidos o problemas comunicacionales y consumiendo tiempo innecesario y gastos de energía, papel y otros insumos. Informar por excepción es informar para actuar. Significa trabajar sobre las distorsiones para corregir y orientar en otro sentido al que la realidad manifiesta.
- **Comparatividad o comparabilidad:** El valor de la información, respecto de la decisión, se incrementa notablemente mediante la referencia de la misma con los objetivos que hacen a la decisión. Es mucho mejor brindar siempre información en términos relativos. Por ejemplo, cuando suministramos información sobre ventas, costos, etc. se mejora su valor si la comparamos con los objetivos perseguidos y con lo ocurrido en otros períodos similares y si señalamos la tendencia que siga el resultado en el transcurso del tiempo. Las cifras aisladas o absolutas no siempre dan la idea correcta de hasta donde resulta satisfactorio el rendimiento alcanzado.
- **Flexibilidad:** Todo sistema de información debe ser adaptable a los cambios del sistema-objeto o de referencia. Este requisito está indisolublemente vinculado con la satisfacción de las cambiantes necesidades de información de los administradores y de la organización toda. El alcance y la conservación de un apropiado grado de flexibilidad del sistema de información tienen notables influencias en (y dependen en alto grado de) la metodología y las herramientas que se habrán de emplear para su diseño y mantenimiento. En especial, son de particular relevancia los métodos aplicados a la determinación de las necesidades informativas de los distintos sectores y puestos de la organización.
- **Comprensibilidad y claridad:** La información debe ser comprensible y clara. Se deben evitar problemas de sofisticación en exceso; muchas veces demostrable en la mayoría de nuestras organizaciones. No se debe olvidar que el destinatario de la información debe encontrarse siempre en condiciones de

comprenderla y, así, poderla utilizar con todas sus virtudes. La información debe atender al nivel intelectual y técnico del destinatario.

- Disponibilidad: Exige la posibilidad de acceso a la información siempre que sea necesario. Esta posibilidad debe ser considerada cuando se realizan cambios de versiones o actualizaciones por las cuales se pierde información implicando graves pérdidas económicas.
- Seguridad: Llegando a establecer niveles de acceso a los sistemas en función del puesto del usuario en la estructura de la organización. Debe considerarse siempre la seguridad física de la información, (pérdida por desastres naturales, sabotajes, etc.), el uso fraudulento de la misma y la confidencialidad y protección de la intimidad de clientes, ciudadanos y empleados.

8.4 ENTIDADES DE APOYO A LAS MIPYMES

Tabla No. 9: Entidades de Apoyo a las MIPYMES⁵⁹

ENTIDADES ESTATALES	
MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO	Estas instituciones son las encargadas de contribuir al fomento de la microempresa, contribuyen con políticas de desarrollo tecnológico, la definición, formulación y ejecución de políticas públicas de promoción empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas, - MIPYMES -. Analizan el entorno económico, político y social y el impacto y sobre la capacidad de estas para dinamizar la competencia en los mercados de bienes y servicios. Proponen políticas y mecanismos de fortalecimiento de la competencia en los mercados. Además, fomentan la conformación y operación de consejos regionales de micro, pequeñas y medianas empresas, así como la formulación de políticas regionales de desarrollo para dichas empresas.
MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR	
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	
SENA	
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE	
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	
UNIVERSIDADES PÚBLICAS	
ALCALDÍAS Y DEPARTAMENTOS	
ENTIDADES NO GUBERNAMENTALES	
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE MEDIANAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS - ACOPI -	Actúan en programas con respecto de las MIPYMES, la cuantía de los recursos que aplicarán a la ejecución de dichas acciones, programas, resultados de los mismos; y de igual forma brindan
FEDERACIÓN DE COMERCIANTES - FENALCO-	
CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CÁMARAS DE COMERCIO – CONFECAMARAS.	
INSTITUTO DE FOMENTO INDUSTRIAL	
FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS	
COLCIENCIAS	
BANCOLDEX	
PROEXPORT	
UNIVERSIDADES, INSTITUTOS Y CENTROS DE CAPACITACIÓN PRIVADOS	
FUNDACIONES	

⁵⁹ Ley 905 de 2004

En el Municipio de Palmira es claro que la Alcaldía presta acompañamiento y fortalecimiento empresarial en aspectos administrativos, comerciales y de la asociatividad, aplicado a los microempresarios del Municipio de Palmira, la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Económico invita a todos los interesados a participar en el desarrollo de este programa integral constituido por un Consultorio Empresarial.

El Consultorio Empresarial ha establecido una estructura metodológica fundamentada en actividades específicas las cuales se pueden esquematizar de la siguiente manera: Capacitación en desarrollo de ideas de negocios, fortalecimiento empresarial, asesoría financiera a microempresas, legalización empresarial, apoyo en mercadeo, marketing y publicidad, alianzas estratégicas, estudios sectoriales, encuentro de negocios y ferias y eventos (Ver Anexo 3).

En cuanto al acceso al crédito, es importante aclarar que cuando un banco presta dinero pone muchas cosas en juego, como la seguridad de sus ahorros e inversiones, en consecuencia, a la hora de avalar un crédito por mínimo que sea se analizan muchos factores y variables. Las pymes se deben preocupar por mostrarse confiables a la hora de solicitar un crédito, es decir, pedir dinero cumpliendo con los requisitos que les exijan; está demostrado que muchos créditos son negados porque no cumplen con los trámites o no alcanzan a ser analizados.

9. DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE APROPIADO PARA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LAS MICROS, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO DE PALMIRA

La propuesta de creación de un Sistema de Información Contable, ha sido diseñada tomando en consideración la siguiente metodología de trabajo:

9.1 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

Las organizaciones para crecer, llevan a cabo sus objetivos a corto, mediano y largo plazo deben tener muy claro hacia dónde van, es decir, haber definido su direccionamiento estratégico. Este lo integran los principios corporativos, la visión y la misión de la organización y con base a ellos se fijan las estrategias necesarias. Cada estrategia ira encaminada hacia la consecución de cada uno de los objetivos y lineamientos de la empresa.

La estrategia hace referencia a cómo lograr un objetivo, y debe caracterizarse por su eficiencia; casi toda organización dispone de unos recursos limitados que deben ser correctamente administrados con el fin de maximizar sus utilidades, y que hacen riguroso el diseño de unas estrategias con base en la situación real de la empresa. Esto quiere decir que se debe realizar un estudio y un análisis interno de la organización que permita conocer a fondo tanto las debilidades como las fortalezas, las oportunidades y amenazas de la empresa, y es esta herramienta la que nos va a permitir hacer un diagnostico de la empresa, del cual se partirá para rediseñar las estrategias o para crearlas desde cero si es que estas no existen.

Cuando se inicia una organización las estrategias se fundamentan en la misión y visión de la empresa, pero cuando las estrategias se van a diseñar en una organización en marcha, se debe partir de la situación real de la empresa con el objetivo de llegar a un punto ideal el cual surgirá y se fundamentará igualmente en la misión y visión de la empresa.

Todo lo anterior debe ser estudiado, planeado y cuantificado tanto en su riesgo como en sus beneficios, y con base en esto fijar las estrategias que permitirán a la empresa llegar a donde quiere, ser lo que quiere ser, las estrategias previas a un plan o consecuencias de este, son las que permitirán alcanzar la visión de toda organización que debe ser el objetivo único de toda la empresa entendiéndose esta como la unión de recursos materiales, financieros, los empleados, directivos, socios y clientes.

9.1.1 Análisis DOFA

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares del negocio y el entorno en el cual éste compite. Resalta las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno. La matriz permite identificar las diferentes situaciones posibles en la empresa que requieren de una atención especial ya sea para corregir una situación o falencia, o para sacar provecho de una oportunidad.

Cualquiera sea el objetivo, se requiere del diseño de unas estrategias para lograrlo. Si hablamos de fortalezas se deben diseñar estrategias encaminadas a utilizar tales fortalezas con lo que se puede minimizar los efectos de las posibles amenazas que se presenten, mediante un correcto uso de planes de contingencia y demás. De este modo, se desarrolla la capacidad y habilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas del municipio de Palmira, para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales se tiene poco o ningún control directo.

Tabla No. 10: Matriz DOFA – MIPYMES de Palmira.

ANÁLISIS DOFA		
OBJETIVOS (MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS)	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de trabajo agradable. 2. Auge por introducir personal de tipo temporal. 3. Dinamizan el mercado de asesorías y consultorías. 4. Disponen de algunas herramientas de informática y telecomunicación. 5. Cierta eficiencia en los resultados del proceso contable. 6. Los recursos que financian son capitalizados. 7. Son el 99% de las empresas del país. 8. Mayor capacidad de respuesta a los cambios de demanda. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inexperiencia y limitaciones por la permanencia tan corta. 2. En gran proporción no usan planificación estratégica. 3. Prevalece el obrero con estudios hasta su secundaria. 4. Presenta poca capacitación al talento humano. 5. Escasez de normas y procedimientos establecidos. 6. Personal contable poco idóneo en tareas administrativas. 7. Dificultades en la identificación y acceso a la tecnología adecuada. 8. Aumento de cartera morosa. 9. Limitado acceso al crédito 10. Ausencia de un Sistema de Información Contable. 11. Falta de asociatividad empresarial. 12. Dificultad de cimentar la articulación del sector con la gran empresa y con los sistemas de compras estatales.

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a todos los segmentos de mercado. 2. Fácil consecución de financiación. 3. Tasas de intereses asequibles. 4. Confianza internacional en la industria Colombiana. 5. Ubicación dentro del Departamento. 6. Clima adecuado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar las herramientas informáticas y de telecomunicación del municipio para consolidar la producción de bienes y servicios a nivel departamental. 2. Atender los beneficios de obtener préstamos a intereses competitivos de las entidades financieras. 3. Proyectar el sector empresarial Palmirano a través de la ubicación de fácil acceso y ambiente agradable. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer y adoptar políticas de cartera. 2. Crear asociaciones con entidades del sector para el acceso a nuevos mercados. 3. Contar a la capacitación al talento humano como un activo de la empresa. 4. Estructurar administrativamente (SIC) a las Mipymes para ser más competitivos. 5. Usar la planificación empresarial como una herramienta de gestión para el logro de la misión.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Guerra interna del país (Guerrilla, paramilitares, delincuencia común). 2. Bajo poder adquisitivo. 3. Aumento en el costo de materia prima, y maquinaria por fluctuación del dólar (revaluación). 4. Inconvenientes del TLC. 5. Excepciones Tributarias. 6. Cambios constantes en la legislación tributaria. 7. Auge de informalidad. 8. Servicios públicos y vías de transporte. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servir como fin de la delincuencia común a partir de la generación de empleo a la población. 2. Desarrollar estrategias de precio y calidad para llegar a consumidores con escaso poder adquisitivo. 3. Adquirir bienes y servicios en épocas de bajo consumo. 4. Generar planes a futuro en vista de la posible adopción del TLC por parte del gobierno. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer estabilidad y beneficios laborales a los empleados de la población. 2. Realizar planes de contingencia que involucren información del sistema para responder ante una situación inesperada. 3. Identificar, documentar y diagramar los principales procesos de la empresa.

Fuente: Análisis propuesto por el Autor

9.1.2 Misión

9.1.2.1 Importancia

La Misión es la razón de ser de un organismo, de una entidad o de un sistema. El sistema de información contable existe por la información que proporciona para administrar la empresa. En si, la misión del sistema contable es proporcionar información útil para administrar el ente económico.

9.1.2.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes Palmira

Las empresas Mipymes de Palmira tienen como misión el posicionamiento en el mercado local, satisfaciendo las necesidades y expectativas de bienestar; mediante la producción, distribución y comercialización de alta calidad, con precios justos y un excelente servicio.

Para cumplir con lo anterior se brindará un excelente servicio con los más altos niveles de integridad, responsabilidad y eficiencia, con el compromiso de todos sus colaboradores, una administración ágil y confiable, buscando siempre el bienestar y desarrollo de su talento humano y una retribución adecuada y justa para sus trabajadores y propietarios.

9.1.3 Visión

9.1.3.1 Importancia

La importancia de la visión radica en que es una fuente de inspiración para el negocio, representa la esencia que guía la iniciativa, de él se extraen fuerzas en los momentos difíciles y ayuda a trabajar por un motivo y en la misma dirección a todos los que se comprometen en el negocio.

Cualquier negocio, por más pequeño que sea, anhela un “sueño” al que nos referiremos como Visión. El fin principal de estos enunciados es definir el rumbo de la empresa y ayudar a “poner en la misma sintonía” a todos los involucrados (dueños, empleados y clientes); generalmente al establecer una Visión se debe reflejar un horizonte de 10 años.

9.1.3.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira

Las empresas Mipymes de Palmira proyectan consolidarse en un lapso de dos años en una organización sólida y líder en el Departamento del Valle del Cauca, logrando fortalecer la prestación de servicios, producción y comercialización de productos; con la alianza de inversionistas, recursos propios provenientes de su ingreso laboral y atendiendo a servicios bancarios, cumplir el acuerdo de pago pactado con proveedores, la adquisición del *Software* Contable, el fortalecimiento de los mercados institucionales y la adquisición de infraestructura y tecnología necesaria para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

Lo anterior solo será posible con el compromiso de un talento humano altamente capacitado, unido e integrado; en pro del beneficio del cliente, tanto interno como externo.

9.1.4 Valores Corporativos

9.1.4.1 Importancia

De los valores corporativos depende en buena parte el desempeño de la organización, partiendo que de la responsabilidad, honestidad, compromiso y cumplimiento contribuyen a mejorar los procesos, a disminuir costos, a aumentar la productividad, comprendemos el aporte que los valores corporativos pueden hacer a la empresa.

No solo la parte interna y operativa de la empresa resultan beneficiada de la existencia de unos valores fuertes. Sino la parte externa, la imagen y confianza que se proyecta al público, al cliente, que es un factor más que coadyuva a la fidelización de sus clientes.

9.1.4.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira

Son muchos los elementos y aspectos que se deben tener en cuenta en estas organizaciones, y cada uno de ellos se debe evaluar, se debe determinar sus riesgos y oportunidades. Se deben trazar unas estrategias que aseguren el fortalecimiento de la organización y que logren minimizar esos eventuales riesgos a que está sometida la empresa.

Los valores corporativos son el soporte de la cultura organizacional, inspiran y dan marco a la misión, visión, y objetivos de la empresa; por tanto estos deben de internalizarse, de tal manera que se manifieste y sean tangibles en la actividad diaria de cada uno de los miembros que conforman las Mipymes.

9.1.4.2.1 Responsabilidad

Implica asumir el cumplimiento de los compromisos y obligaciones adquiridas, como también los resultados de nuestras decisiones y acciones.

Las micro, pequeñas y medianas empresas de Palmira debe asumir los compromisos que les competen con todos los miembros de la organización, la sociedad y las familias; por ello, deberán brindar apoyo a toda esta comunidad, cumpliendo adecuada y oportunamente con las responsabilidades sociales que le corresponden en relación con los miembros de la institución, la sociedad y el estado mismo.

9.1.4.2.2 Recurso humano

El recurso humano es patrimonio fundamental, los retos que deben afrontar las micro, pequeñas y medianas empresas de Palmira, imponen exigencias elevadas en cuanto a la capacidad, voluntad, aprendizaje, aportes y rendimiento de sus

colaboradores. Debido a esto, se fomentará el desarrollo de las capacidades y talentos de los individuos para que encuentren su realización personal en los retos que ofrecen estas organizaciones.

9.1.4.2.3 Competitividad

La competitividad exige un amplio conocimiento del mercado, altos estándares de calidad, satisfacción oportuna de las necesidades y expectativas del cliente, y de un compromiso integral con la excelencia en el servicio.

Las micro, pequeñas y medianas empresas de Palmira, lucharán por obtener liderazgo en el mercado regional, para ello, harán de la calidad de sus productos y de la excelencia en el servicio, su compromiso y reto permanente.

9.1.4.2.4 Calidad

Calidad como cultura, como norma de vida corporativa será un compromiso y obligación permanente de todos los miembros de la empresa. Calidad en los productos, en los procesos, en el talento humano, en el servicio al cliente y en la gestión administrativa serán las características fundamentales del actuar diario.

9.1.5 Cultura Organizacional

9.1.5.1 Importancia

La cultura organizacional representa la madurez y el estado de desarrollo de la empresa. La cultura organizacional no es buena ni mala, positiva ni negativa, simplemente es la expresión de lo que la empresa experimenta y vive, lo que proyecta de acuerdo a la forma que es como organización y unidad, como abordar sus problemas, como realizar sus procesos y actividades, como se comunica, en fin, es el reflejo de sus características como unidad y la individualidad de cada uno de los miembros de estas organizaciones.

9.1.5.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira

Dentro de la cultura organizacional existen algunos elementos de importancia como lo es el clima organizacional y los valores corporativos. El clima organizacional entra a jugar un papel importante dentro de la empresa. El clima organizacional es lo que los miembros de la organización perciben en el ambiente, lo que palpan, lo que sienten al ser parte de ella, y de esta percepción puede significar que el empleado se motive o desmotive, que tenga una u otra actitud frente a ella. De ese clima organizacional depende la forma con que el empleado asuma sus tareas y funciones, aborde los problemas que se le presenten. Lo anterior hace que se le dé importancia al clima organizacional de toda empresa,

porque de este depende que los empleados se sientan cómodos, a gusto, significando un mayor rendimiento y compromiso de estos.

Un empleado en un ambiente agradable y con una actitud positiva, tiene mayor capacidad tanto para desarrollar sus funciones como para solucionar los inconvenientes que se presenten. Toda persona es más productiva si se desenvuelve en un ambiente de confianza, de colaboración, de apoyo mutuo. Con estas condiciones el empleado tendrá más tiempo y energías para dedicar a su trabajo, podrá ser mucho más creativo y ágil y no desgastará tiempo en preocuparse por sus compañeros y subalternos, pues confía plenamente en ellos dedicándose a realizar su trabajo sin tener que buscar formas de cubrirse o protegerse de alguien que pueda en un momento dado afectar sus intereses.

Los propietarios y/o administradores de las Mipymes como cabezas principales, son las personas encargadas de propiciar y generar un clima organizacional y ambiente de trabajo adecuado para sus colaboradores, estimular para que todos trabajen en equipo y así lograr unos objetivos comunes que conlleven al éxito de la ejecución de todos los proyectos y actividades establecidas.

Dentro de la cultura organizacional se puede observar una comunicación eficiente, debido a que el número de empleados que conforman estas empresas son muy pocos; lo que facilita y permite que la comunicación sea directa y en el momento oportuno, no existen conductos regulares. Las relaciones interpersonales dadas entre los empleados son satisfactorias y se puede observar el gran sentido de pertenencia para con estas empresas. La amabilidad y calidad de servicio son un punto a su favor.

9.1.6 Políticas Propuestas

9.1.6.1 Importancia

De la misma forma como la empresa se conciba como organización, depende su comportamiento y de este depende como se desempeñe y como sea percibida y aceptada por entorno. Es por eso que se deben tener en cuenta cada una de las áreas internas de la organización, cada una cumple un papel importante dentro y fuera de ella. Ya hemos dicho que la empresa es una unidad que se muestra como tal en el mercado y no se deben desconectar o aislar ninguna de sus partes. De la manera como las políticas de producción se aborden, así será la imagen y acogida que el producto de la empresa tenga.

De las políticas de atención al cliente depende que los productos y servicios tengan una mejor o peor aceptación por parte de este, no debemos olvidar que a la vuelta de la esquina siempre habrá un producto tan bueno o hasta mejor que el nuestro y que solo la visión subjetiva del cliente marca la diferencia y lleva a este a

ser o no nuestro cliente. Un buen o mal servicio o una atención será la única variable que tengamos a favor.

9.1.6.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira

9.1.6.2.1 Administración

- Evaluar, planear y controlar el trabajo realizado y por realizar en la organización, identificando falencias y posibles necesidades.
- Implementar y evaluar un programa de desarrollo consistente en las necesidades actuales del mercadeo.
- Mantener y promover las buenas relaciones entre los miembros de la organización y quienes lo rodean.

9.1.6.2.2 Contabilidad y Finanzas

- La administración debe trabajar conjuntamente con el Asesor Contable para que los errores contables detectados que pudieron haberse cometido en ejercicios anteriores, deban corregirse dentro del mismo periodo. De no ser posible, se corregirán en el periodo en que se adviertan y se dejará constancia de su incidencia en notas a los estados financieros, las cuales harán parte integral de éstos.
- En lo posible, se tendrá copia de cada uno de los folios de los libros contables, impresos al cierre de cada periodo (mensual), para presentar a las autoridades fiscales a su requerimiento.
- Todos los comprobantes de caja menor que amparen desembolsos deben presentarse al administrador para su revisión y aprobación. Luego de efectuarse el desembolso, a dichos comprobantes se les colocará el sello de cancelado para impedir que sean reutilizados.
- En lo posible se hará un completo análisis financiero, cada mes al cierre del periodo contable.
- Para efectos de presentación de pago de impuestos, se deberá tener con una semana de antelación la documentación pertinente, con el fin de que el administrador le de el visto bueno antes de proceder al pago.
- Todos los documentos contables deberán llevar la firma de la persona que elaboró, revisó y aprobó, de igual forma deberán ser archivados de manera consecutiva y de acuerdo al tipo de documento.

- Para salvaguardar la información contable, se deberán realizar copias de seguridad diariamente en CDS y en memoria USB.
- Los libros, registros y demás documentos contables deberán reposar en las instalaciones de la empresa.
- El administrador solo podrá dar permisos y privilegios a la auxiliar contable para el acceso del portal Web de los bancos.

9.1.6.2.3 Mercadeo y ventas

- La organización estará en busca de continuas estrategias que le permitan minimizar los costos para buscar una mayor economía a sus clientes.
- Todos los productos que se adquieran para la previa comercialización serán de primera calidad, de modo que garanticen la permanencia de los clientes actuales y de los potenciales.
- Los miembros de la organización deben proyectar una actitud positiva y amable con los clientes internos y externos.
- Cumplir con las fechas pactadas en cuanto a los pagos realizados a los proveedores y a la entrega completa y a tiempo a cada uno de los clientes.
- Para establecer el porcentaje de descuento en algunos productos, previamente deberá realizarse un Estudio de Costeo para determinar si es viable la entrega de dicho descuento.
- El personal encargado deberá cumplir con éxito el porcentaje de venta mensualmente establecido por la administración.
- Impulsar y dar a conocer al cliente la entrada de nuevos productos o sustitutos.
- Conservar un stock suficiente de los productos con mayor rotación.

9.1.6.2.4 Recursos humanos

- Las Mipymes se esforzarán por mantener y mejorar los sistemas de comunicación existentes, en relación con la administración y con los demás empleados de la organización.
- Desarrollar actividades encaminadas a incentivar y motivar el desempeño del empleado y la vez incrementar el sentido de pertenencia hacia la organización.

- Se enfatizará en la constante capacitación de sus empleados, dándoles la oportunidad de mejorar su nivel de vida personal y laboral.
- El proceso de selección será realizado bajo parámetros de imparcialidad y de acuerdo a las cualidades del aspirante.
- Implementar panoramas de riesgos con el fin de cumplir lo establecido en la seguridad ocupacional de los empleados involucrados.
- Implementar reconocimiento de méritos a los empleados que hayan presentado un efectivo desempeño dentro de un periodo determinado.

9.1.7 Proceso Administrativo

Dentro de la empresa, la administración consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con la ayuda de las personas y de las cosas, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales, como son la planeación, la organización, la dirección y el control⁶⁰.

9.1.7.1 Planeación

9.1.7.1.1 Importancia

La planeación implica que el pequeño empresario debe planear sus objetivos con orden y sentido común. Se basa primordialmente en un plan o método, y no en una corazonada. Planear hoy lo que se tiene que hacer mañana.

9.1.7.1.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira

Para realizar la planeación basta con responder estos interrogantes⁶¹:

- ¿Qué hacer?
- ¿Cómo hacerlo?
- ¿Dónde hacerlo?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cuándo lo hace?
- ¿Por qué lo hace?

Y a la vez, relacionarlos con las cuatro áreas básicas de toda empresa:

- Producción
- Mercados

⁶⁰ ANZOLA R. SÉRVULO. Administración de Pequeñas Empresas. Mc Graw Hill, México, 1993. Pág. 13.

⁶¹ Ibid., pág. 24

- Finanzas
- Personal

Las micro, pequeñas y medianas empresas de Palmira en su mayoría, no cuentan con una misión, visión, objetivos, políticas definidas, ni manuales de funciones para cada cargo, lo cual deja entre dicho los deberes y las normas a cumplir por cada empleado.

Es necesario que las Mipymes, realicen un proceso de planeación donde se incluyan pronósticos de ventas, se fijen objetivos, se implementen estrategias operativas, financieras y administrativas, y fijen políticas de procedimientos internos y externos; además es necesaria la elaboración de una descripción de un manual de funciones para cada cargo.

Se puede afirmar con total certeza que la falta de una buena gestión de planeación por parte de la administración es la causa principal de los graves problemas económicos y financieros que atraviesan estas empresas actualmente; debido a que el éxito o fracaso de todo proyecto depende inicialmente de una buena planeación; dicha situación ha influido notoriamente en la definición del norte de estas empresas, ya que al no tener plasmada una buena planeación el mejoramiento continuo y las estrategias para la implementación de alternativas que garanticen la eficiencia de los procesos y procedimientos se ve frustrado y se queda solo en palabras.

9.1.7.2 Organización

9.1.7.2.1 Importancia

El empresario Mipyme, debe coordinar todas las actividades o trabajos que se realizan para alcanzar objetivos propuestos en la planeación. En sí, lo que se busca es que todas las partes de la pequeña empresa, como podrían ser, producción, ventas finanzas, compras, etc., unan sus esfuerzos para alcanzar sus objetivos.

9.1.7.2.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira

En el proceso de organización de las Mipymes, se presentan varias falencias; en algunos casos, el archivo depende de un tercero quien es el encargado del manejo contable de la empresa, esto hace que en varias ocasiones la información no se encuentre clasificada y se extravíe.

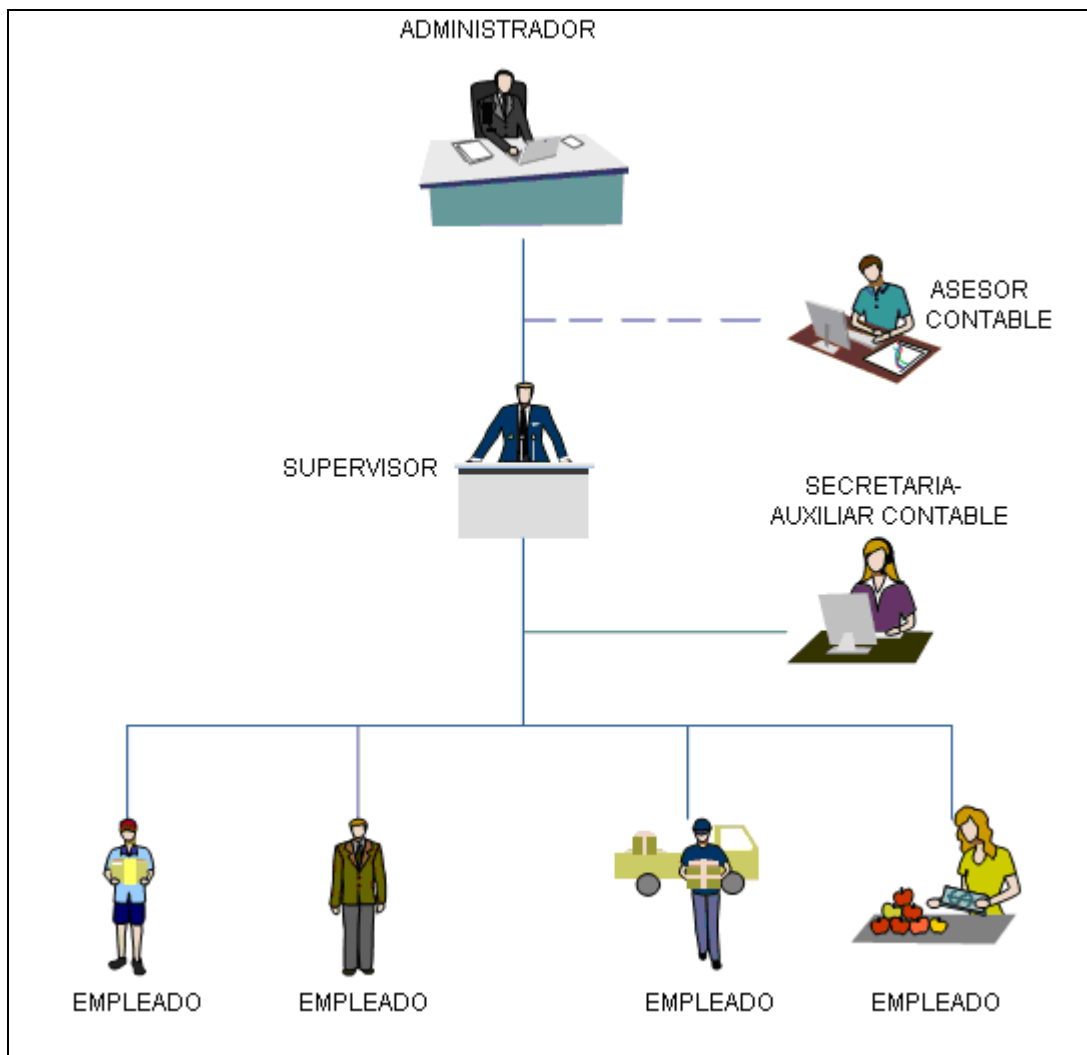
Estas empresas no tienen bien definidos los niveles de autoridad y responsabilidad debido a que no cuenta con un organigrama donde se especifique los cargos existentes y su nivel de jerarquización. Las sobrecargas de funciones y actividades entre los pocos empleados que actualmente están vinculados con la

empresa, crea la necesidad inmediata de la vinculación de más personal para así distribuir las cargas laborales.

Los principios sobre los cuales se fundamenta la concepción de la organización son principalmente el respeto mutuo, el trabajo arduo e infatigable, la capacitación constante, la justicia e igualdad de derechos, y el compromiso incondicional de todos sus miembros. En conclusión, al presentar este tipo de estructura deficiente para la ejecución de los planes de estas empresas no cumplen con los requerimientos para la implementación de las estrategias adoptadas.

A continuación se presenta un tipo de organización adecuada para las empresas Mipymes de Palmira:

Diagrama No. 1: Organigrama propuesto para las MIPYMES de Palmira.



Fuente: Propuesta del autor.

El organigrama muestra cinco aspectos principales de la estructura de una empresa:

1. La división del trabajo: Cada cuadro representa un individuo o una sub-unidad responsable de determinada parte de la carga de trabajo de la empresa (Administrador, Asesor Contable, Supervisor, Secretaria y Obreros).

2. Pequeños empresarios y empleados: Las líneas sólidas indican la cadena de mando o escala jerárquica (quién depende de quién).

3. El tipo de trabajo que se está realizando: Las indicaciones o descripciones de los cuadros indican las diversas labores o áreas de responsabilidad de la organización.

4. La agrupación de segmentos de trabajo: Todo el diagrama indica sobre qué bases se han dividido las actividades de la empresa.

5. Los niveles de administración: Este organigrama indica no sólo los pequeños empresarios y empleados, sino también la jerarquía administrativa. Todas las personas que dependen de un mismo individuo están en el mismo nivel administrativo, cualquiera que sea el lugar en que aparece el diagrama.

9.1.7.3 Dirección

9.1.7.3.1 Importancia

Un valioso activo de la empresa está constituido por los hombres que la dirigen; por consiguiente, cualquier aumento de la productividad de estos hombres se convierte en un beneficio para la empresa. Por ello es que las empresas con éxito tienen su atributo principal en una dirección dinámica y eficaz.

La dirección implica el logro de objetivos con y por medio de personas. Por lo tanto, un dirigente debe interesarse por el trabajo y por las relaciones humanas. En pocas palabras, el pequeño empresario es un dirigente que maneja su propia empresa y está en busca de una dirección eficaz.

9.1.7.3.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira

Todas las personas interactúan constantemente entre sí. Muchas de las necesidades intelectuales, emocionales, físicas y económicas se satisfacen a través de la asociación con otras personas. Por lo tanto, es importante que el pequeño empresario desarrolle todo su potencial en el campo de las Relaciones Humanas, pero, para que pueda desarrollar dicha capacidad debe determinar claramente sus necesidades, sus deseos y las metas que considera importantes. Esto lo logra con la ayuda de otras personas.

El empresario debe ser capaz de trabajar e interactuar con un amplio rango de personalidades, ya que algunos sólo se asocia con personas de su mismo tipo, lo cual limita el desarrollo de sus metas y anhelos.

Otro factor que ayuda a desarrollar las buenas relaciones cuando se trata de alcanzar metas en grupos, es la capacidad de liderazgo. También la comunicación ayuda a establecer las buenas relaciones interpersonales.

Un plan para desarrollar la capacidad en las relaciones humanas debe, entonces, incluir esfuerzos continuos para:

- Definir claramente sus necesidades, deseos y metas.
- Conocer las necesidades, metas y deseos de las personas con las que asocia, para lograr lo anterior.
- Ampliar el círculo de conocidos, para poder apreciar valores y estilo de vida diferentes.
- Involucrar a otros en el logro de metas, permitiéndose a sí mismo compartir responsabilidades.
- Desarrollar buenas técnicas de comunicación a través de cuestionarios y utilizar la retroalimentación.

9.1.7.4 Control

9.1.7.4.1 Importancia

Controlar significa supervisar el trabajo de otros y los resultados obtenidos, para asegurar que se alcancen las metas tal como fueron planeadas.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que el pequeño empresario utiliza todos los elementos de la empresa – sus finanzas, su equipo y su información, lo mismo que su personal – para alcanzar los objetivos propuestos, lo cual es básico para cumplir con un objetivo común.

9.1.7.4.2 Propuesta de aplicación a las Mipymes de Palmira

Es muy común, que no exista actualmente un sistema de control de gestión de las empresas Mipymes. La gestión de la administración tampoco tiene establecidos indicadores que permitan medir sus resultados.

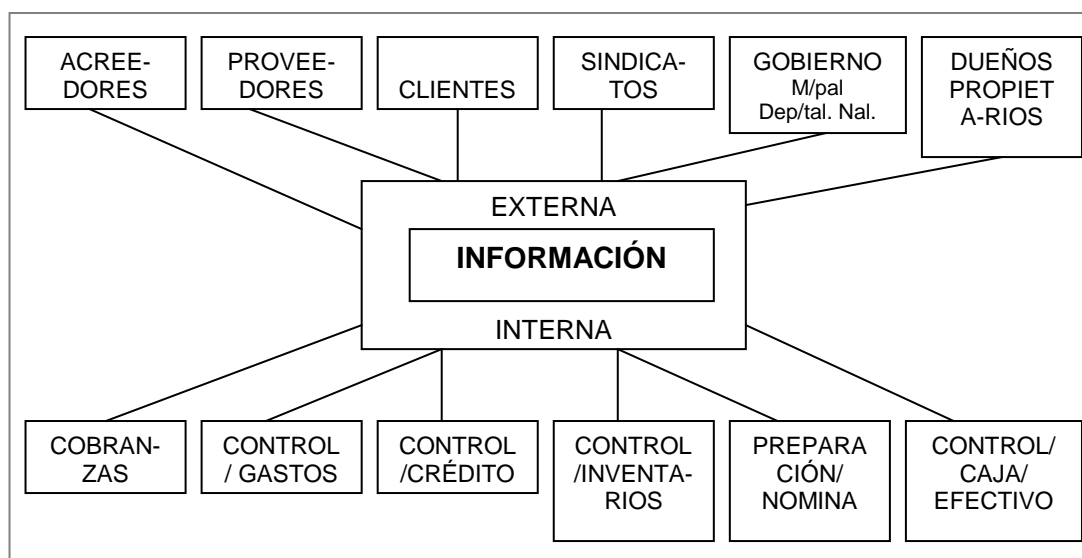
Se debe establecer controles internos sobre los procesos, como por ejemplo arqueos de caja. De todas maneras es necesario implementar controles más drásticos principalmente en los procesos del manejo de los inventarios.

9.2 REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE

9.2.1 Necesidades de la Información

Las empresas convierten los datos en información a través de su manipulación con el propósito de suplir necesidades de información tanto internas como externas

Gráfico No. 27 Necesidades de Información



Fuente: Parra⁶², 1994. Pág. 38.

9.2.1.1 Necesidades Internas

Las necesidades de información interna dentro de la empresa son de dos clases. La primera se requiere para operar y controlar la empresa cotidianamente. La segunda para planeación y control de las operaciones a corto y a largo plazo.

Las actividades diarias o de rutina que conllevan gran cantidad de trabajo personal dan como resultado la información necesaria para manejar la empresa a diario. En este caso, cuando se recibe una orden de compra de un cliente, esta debe ser procesada de manera de poder obtener su valor o costo del cliente en cuestión. El proceso de la orden conlleva los siguientes pasos:

- El cliente envía la orden de compra debidamente diligenciada.

⁶² PARRA P., Orlando. Sistemas de Información Financiera. ORPA Editores. Colombia, 1994.

- Se prepara una orden de despacho en la cual se autoriza al almacén para entregar los productos.
- Si la compra es a crédito, este debe ser aprobado antes del despacho de los productos.

El segundo tipo de información se origina en la necesidad de planear y controlar las operaciones. La gerencia necesita información financiera para analizar el desarrollo de las operaciones, resolver problemas y tomar decisiones. Este tipo de información se origina principalmente en operaciones contables de la empresa y suministra informe como los siguientes:

- Estado de Resultados
- Balance General
- Informes de Ventas
- Cuentas por Cobrar
- Inventarios

9.2.1.2 Necesidades Externas

Toda empresa tiene que suministrar información a terceros concernientes a sus operaciones. Estas necesidades de información se originan en fuentes externas como:

- Clientes: Se le envía la factura de manera que se entere de cuánto adeuda por la mercancía despachada.
- Proveedores: Cuando se adquiere un producto, generalmente se produce una orden de compra en la cual se describe exactamente lo que se quiere comprar.
- Acreedores: Cuando una empresa solicita crédito, el gerente del banco o la institución financiera quiere saber de la posición financiera de su futuro cliente.
- Propietarios: Muchas de las empresas se constituyen como sociedades anónimas por lo cual deben rendir informes a los socios o propietarios.
- Gobierno: Numerosas entidades nacionales, departamentales y municipales requieren que se les envíe información periódica.
- Sindicatos: Muchas entidades de este tipo acuerdan que la compañía o patrón deduzcan a sus empleados los aportes de sindicato y otras agremiaciones.

9.2.2 Requerimientos

Para ahorrar tiempo al usuario y para que sea rentable, la información debe reunir los siguientes requisitos:

- Brevedad
- Integridad (Completa)
- Precisión y
- Oportunidad

Esto con relación a la decisión que el usuario debe tomar.

La información es un recurso para la empresa y a menudo se incurre en altas inversiones para adquirirla o producirla. Sin embargo, como cualquier otro recurso económico, no se estaría en disposición de adquirirlo o a producirlo si sus costos excedieran su utilidad.

9.3 PROCESO CONTABLE

Un sistema de información contable está compuesto por una serie de procesos los cuales deben estar bien definidos en cada una de las áreas, para que dicho sistema funcione correctamente. Los procesos están compuestos por unas entradas que son los datos que ingresan para ser procesados, unas actividades o procesos de los datos que han sido ingresados y finalmente unas salidas que son los resultados o los informes que arroja el sistema de información contable.

Con los manuales de procesos se pretende dar cumplimiento o solución a los problemas detectados en el diagnóstico que se realizó a las empresas Mipymes del municipio de Palmira. Estas empresas deben implementar los siguientes procesos:

9.3.1 Proceso de compra de productos para la comercialización

9.3.1.1 Definición del proceso y del flujo de información

Este proceso pretende consolidar la información que se genera con las necesidades básicas de los clientes, para proceder a la adquisición de los productos vinculados en el objeto social, para adquirirlos al proveedor que ofrezca el menor costo, la mejor calidad y la entrega oportuna; de tal manera que garantice la continuidad del proceso de comercialización de productos para los clientes.

9.3.1.2 Actividades básicas



9.3.1.3 Dependencias o personas que participan

En este proceso es necesaria la participación del administrador, supervisor, operadores, vendedores, auxiliar contable y el proveedor.

9.3.1.4 Documentos que se originan y se procesan

- Formulario de Inspección física de la existencia de productos solicitados
- Requisición de los productos solicitados
- Orden de compra de los productos solicitados

9.3.1.5 Proceso de compra de productos para la comercialización

En primera instancia los empleados de menor jerarquía son quienes hacen la inspección física del inventario y de esta manera determinan el agotamiento, desgaste o deteriorización de los productos; luego, entregan informe al vendedor; quien a su vez da reporte a través de la requisición determinada para tal fin a la administradora quien conjuntamente con el supervisor se encargan de la labor de búsqueda y selección del mejor proveedor que se ajuste a las políticas de mejor

precio, calidad y entrega oportuna; cuando dicha labor se haya culminado y el administrador determina quién es el proveedor seleccionado al cual se le hará la compra, autoriza la transacción con su firma en la cotización, la secretaria-auxiliar contable es la encargada de solicitar el pedido en la requisición y la orden de compra, así mismo es ella junto y el responsable del almacén, los encargados de recibir el pedido y verificar que este acorde con las especificaciones, precios y cantidades pactadas en la cotización, posteriormente los empleados se encargarán de almacenar en las bodegas la totalidad de la entrega y la auxiliar contable de inventariar en el *software* todos los productos.

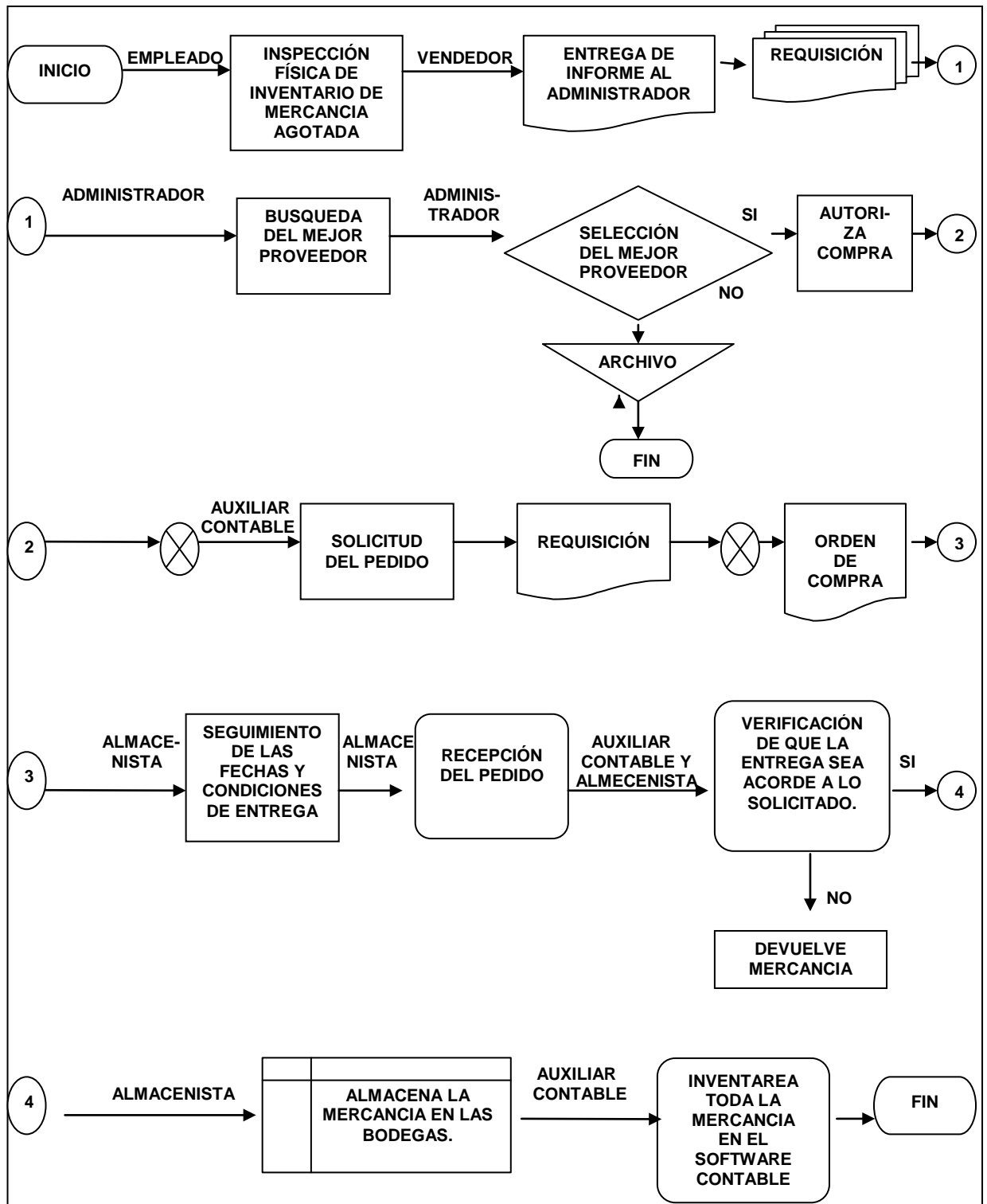
Una vez se haya determinado el proveedor seleccionado, los pedidos se realizarán telefónicamente o enviado la requisición y orden de compra por fax cada vez que sea necesario previamente a la verificación de estos físicamente.

9.3.1.6 Salidas

- Inventario disponible para la venta.
- Factura de compra la cual es causada.
- Informe de gastos operacionales por periodo realizado por la secretaria-auxiliar contable.
- Notas débitos y notas créditos.
- Programación de pago.

9.3.1.7 Flujograma del proceso de compra de productos para la comercialización.

Diagrama No. 2: Flujograma del proceso de compra de productos para la comercialización. (Ver Anexo 4 – Convenciones de flujogramas)

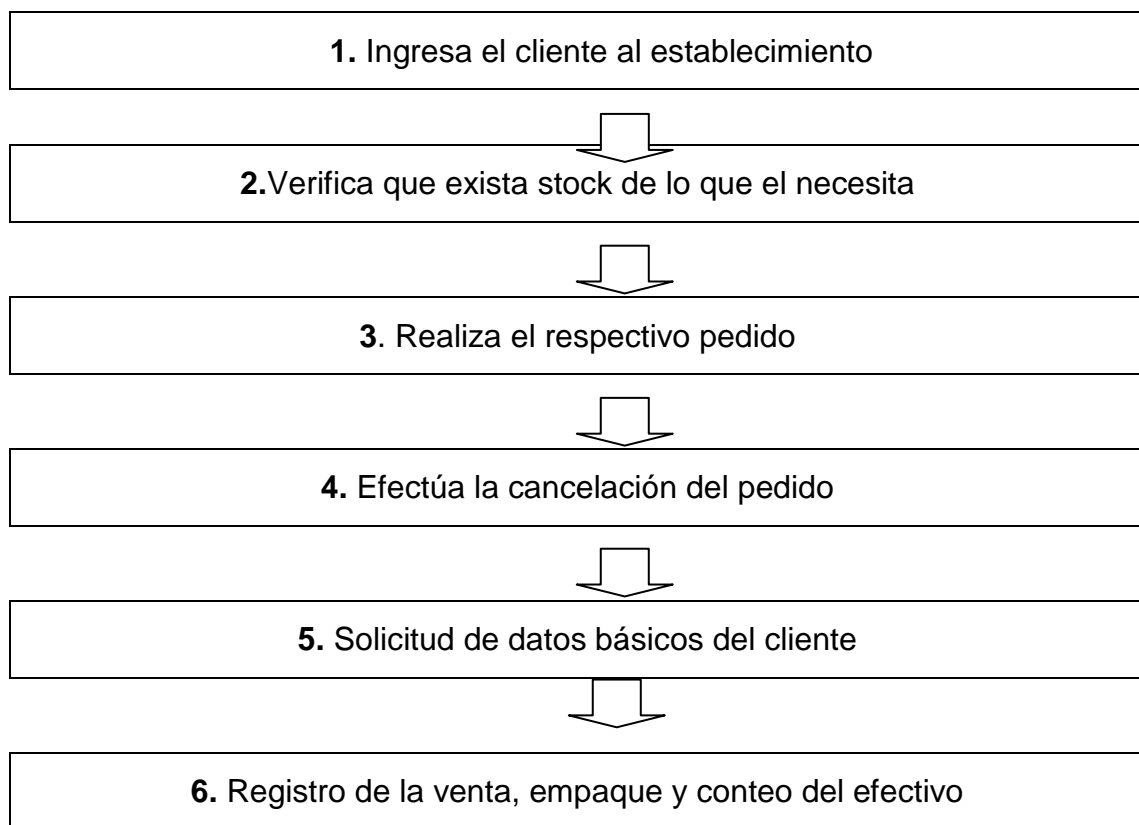


9.3.2 Proceso de ventas de contado

9.3.2.1 Definición del proceso y del flujo de información

El proceso de ventas a contado se origina cuando el cliente se estimula, entra a los establecimientos y efectúa su respectiva compra. A continuación se hace el proceso interno que se realiza con el pedido de la venta y se procede al pago de los productos, generando posteriormente la factura que lleva consigo el detalle, cantidad, precio, etc.

9.3.2.2 Actividades básicas



9.3.2.3 Dependencias o personas que participan

En este proceso es necesaria la participación el cliente, el vendedor, el cajero, y la secretaría auxiliar contable.

9.3.2.4 Documentos que se originan y se procesan

- Registro de ingresos diarios

- Base de datos del cliente
- Reporte de salidas de los productos
- Pedido del cliente

9.3.2.5 Proceso de ventas de contado

Se inicia el proceso con la atención al cliente, el cliente llega con la expectativa de encontrar en la Mipymes comerciales precios favorables, calidad y la mejor atención; por ello se debe inculcar a todos sus miembros la amabilidad y cordialidad para satisfacer las necesidades del cliente.

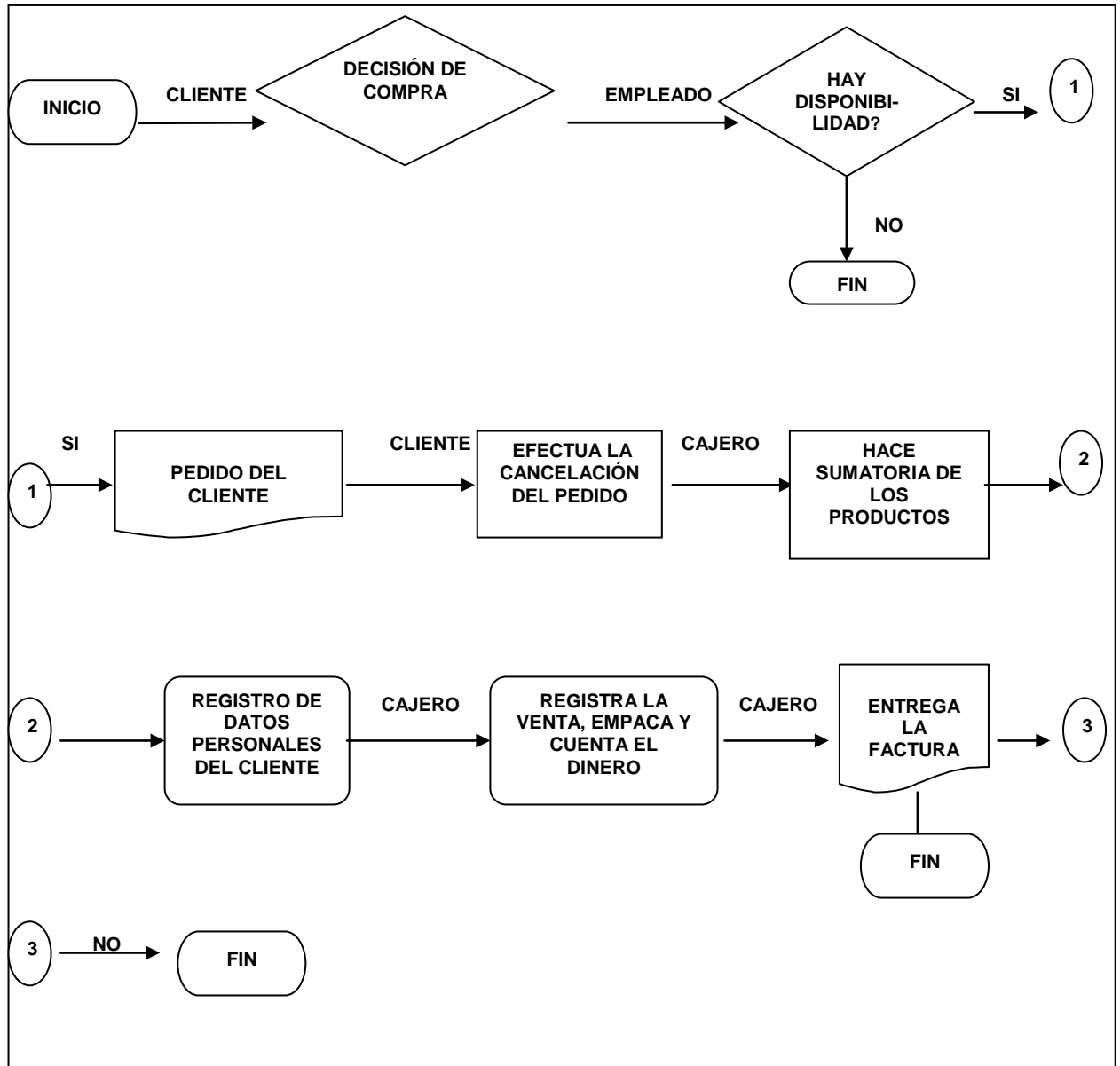
El cliente hace el pedido, posteriormente se acerca a la caja registradora a cancelar; el cajero realiza la sumatoria de lo comprado por el cliente, solicita los datos personales para registrarlo en la base de datos, empaca el pedido y procede a recibirle el dinero al cliente, y por último el proceso termina cuando es registrada y entregada la factura de venta al cliente que se va satisfecho por la excelente atención que se le brindó.

9.3.2.6 Salidas

- Reporte de ventas diarias, semanales y mensuales
- Reporte de productos más vendidos
- Factura de venta con copia para el cliente y para la empresa.
- Dinero producto de la venta.

9.3.2.7 Flujograma del proceso de ventas de contado

Diagrama No. 3: Flujograma del proceso de ventas de contado

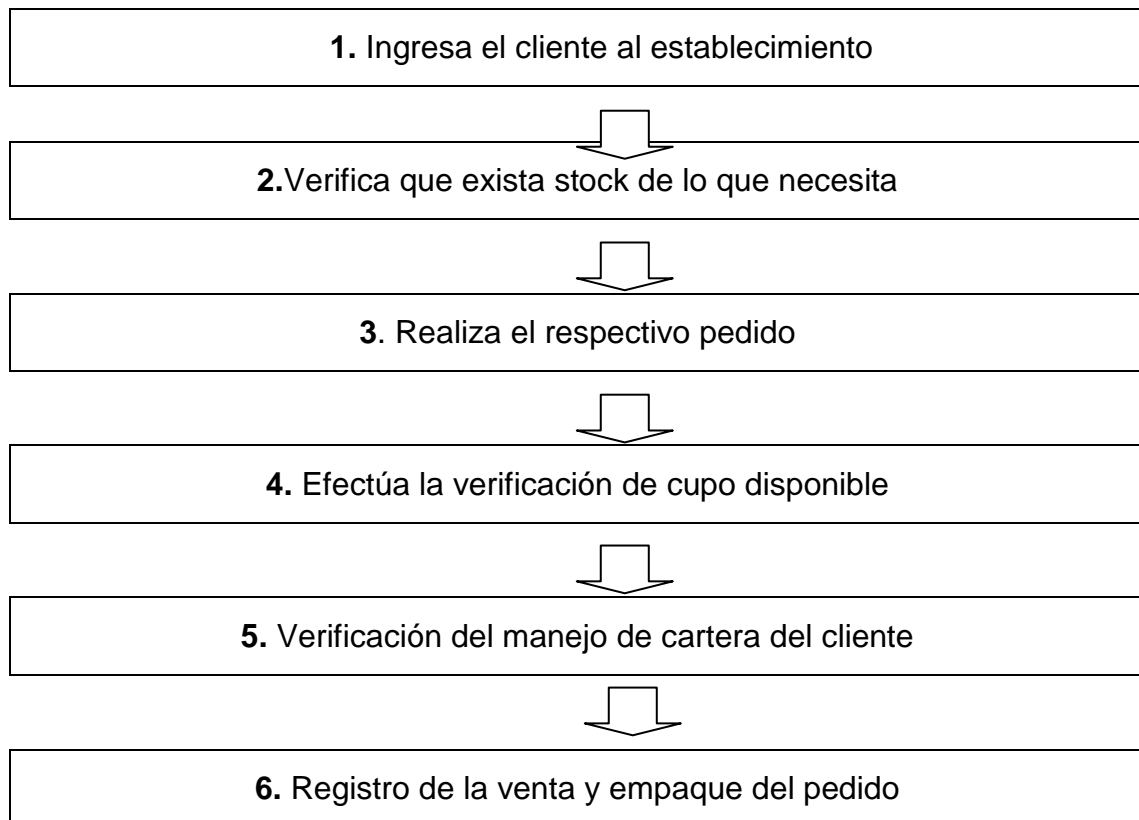


9.3.3 Proceso de ventas a crédito

9.3.3.1 Definición del proceso y del flujo de información

El proceso interno que se realiza con el pedido de la venta, posteriormente el cajero verifica que el cliente tenga cupo disponible para llevar su pedido a crédito, y además se verifica que el cliente tenga buen manejo de su cartera; de ser así se procede al registro de los artículos y se genera la factura de venta que lleva consigo el detalle, cantidad, precio, etc.; y por último, el cliente se lleva los productos.

9.3.3.2 Actividades básicas



9.3.3.3 Dependencias o personas que participan

En este proceso es necesaria la participación del cliente, el vendedor, el cajero, la secretaria auxiliar contable.

9.3.3.4 Documentos que se originan y se procesan

- Listado de cuentas por cobrar

- Base de datos del cliente
- Reporte de salidas de los productos
- Control de clientes morosos

9.3.3.5 Proceso de ventas a crédito

Se inicia el proceso con la atención al cliente, el cliente llega con la expectativa de encontrar precios favorables, calidad y la mejor atención; por ello, se debe inculcar en las Mipymes de Palmira y a todos sus miembros la amabilidad y cordialidad para satisfacer las necesidades del cliente.

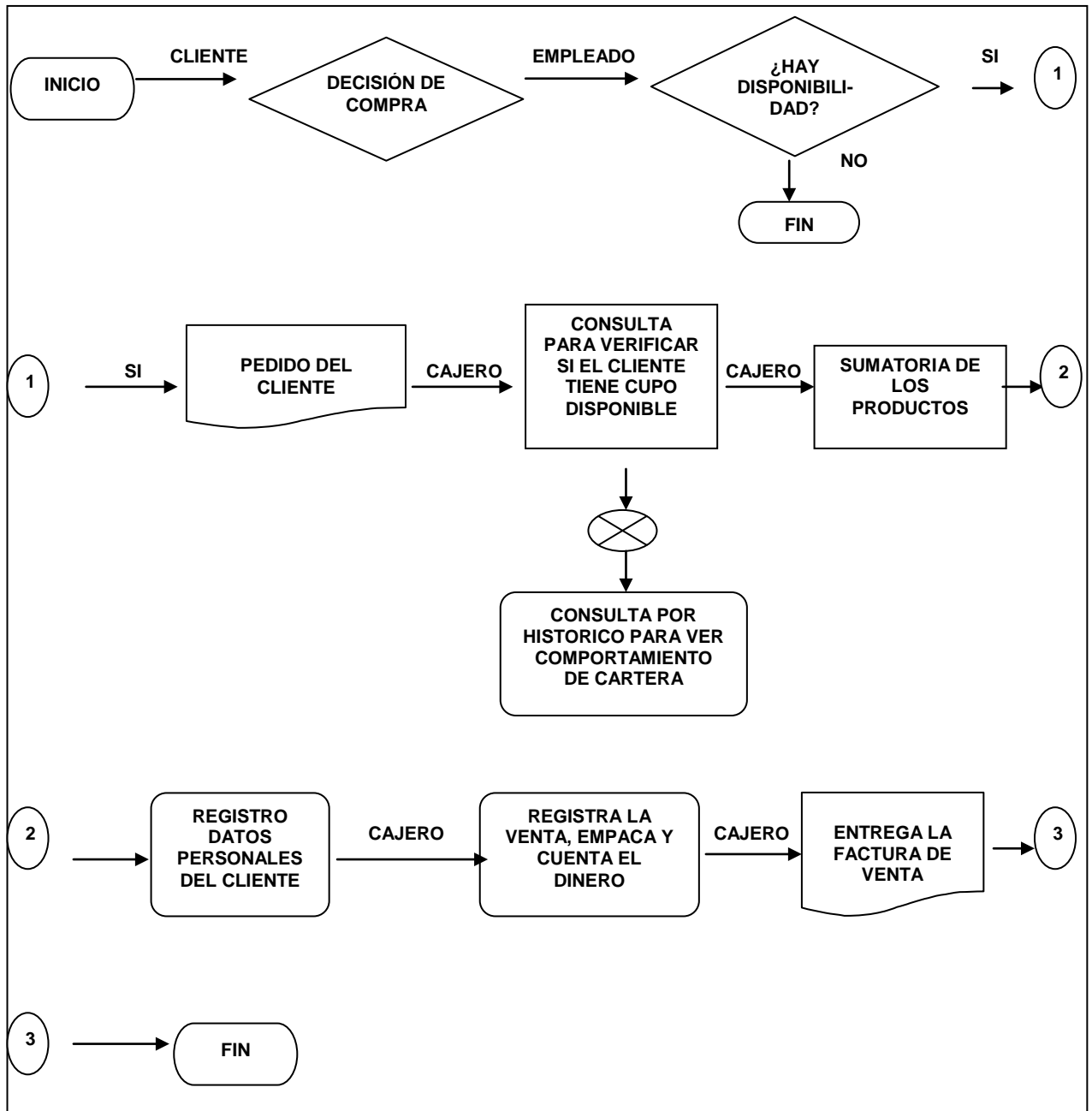
El cliente elabora su propio pedido, posteriormente se acerca a una de las cajas registradoras donde el cajero efectúa la consulta para verificar que el cliente tenga cupo disponible de crédito y que haya tenido buen manejo de cartera en ocasiones anteriores, de ser así el cajero realiza la sumatoria de lo comprado por el cliente, le solicita los datos personales para registrarlo en la base de datos, se empaca el pedido y por último el proceso termina cuando es registrada y entregada la factura de venta al cliente que se va satisfecho por la excelente atención que se le brinda.

9.3.3.6 Salidas

- Reporte de ventas diarias, semanales y mensuales
- Reporte de productos más vendidos
- Factura de venta con copia para el cliente y para la empresa.
- Listado de cuentas por cobrar

9.3.3.7 Flujoograma del proceso de ventas a crédito

Diagrama No. 4: Flujoograma del proceso de ventas a crédito

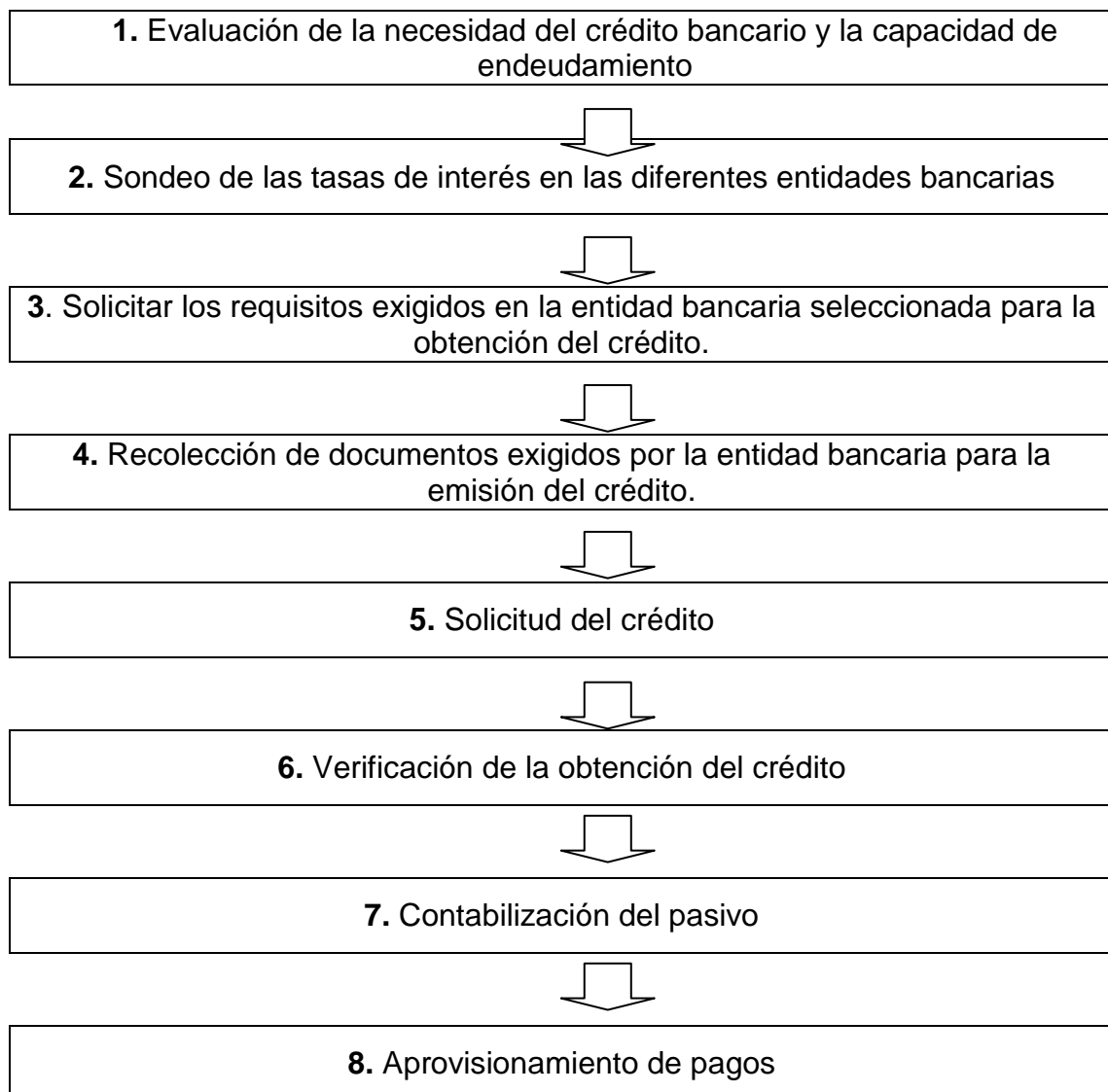


9.3.4 Proceso de adquisición de créditos

9.3.4.1 Definición del proceso y del flujo de información

En las Mipymes de Palmira, este proceso tiene el propósito de definir los pasos a seguir para la gestión de créditos bancarios a mediano y largo plazo, los cuales solo serán solicitados para la compra y/o restauración de activos fijos, inventarios, adquisición e implementación del *software* contable y equipos de computo.

9.3.4.2 Actividades básicas



9.3.4.3 Dependencias o personas que participan

En este proceso es necesaria la participación del administrador y/o supervisor y auxiliar contable.

9.3.4.4 Documentos que se originan y se procesan

- Solicitud de crédito
- Balance general
- Estado de resultados
- Cámara de Comercio
- Rut

9.3.4.5 Proceso de Adquisición de Créditos

Para realizar la solicitud de un crédito bancario en primera instancia se debe evaluar la verdadera necesidad y establecer la capacidad del pago de pasivos a mediano y largo plazo que tiene la empresa para responder ante una entidad financiera, esta función está a cargo del administrador.

Posteriormente el administrador realizará un sondeo de las tasas de interés en las diferentes entidades bancarias, con el fin de decidir quien ofrece la mejor oferta que favorezca a la empresa. Una vez se haya escogido la entidad bancaria, se solicitará a esta los requisitos exigidos para la tramitación del crédito.

Cabe aclarar que, toda solicitud de créditos debe tener la autorización de los propietarios y/o administradores, adjunto con un informe de la empresa que asesora a la empresa contablemente, donde se exprese la viabilidad que tiene la empresa de cancelar dicho pasivo, y las ventajas y beneficios que representa para la compañía la obtención de dicho crédito, basándose en los conceptos de valor agregado y costo de oportunidad.

Una vez evaluada y aceptado lo anterior se iniciará la etapa de recolección de documentos exigidos por la entidad bancaria para la emisión del crédito, dicha labor está en manos del administrador. Cuando toda la documentación este en completo orden esté, presentará ante la entidad bancaria la solicitud del crédito.

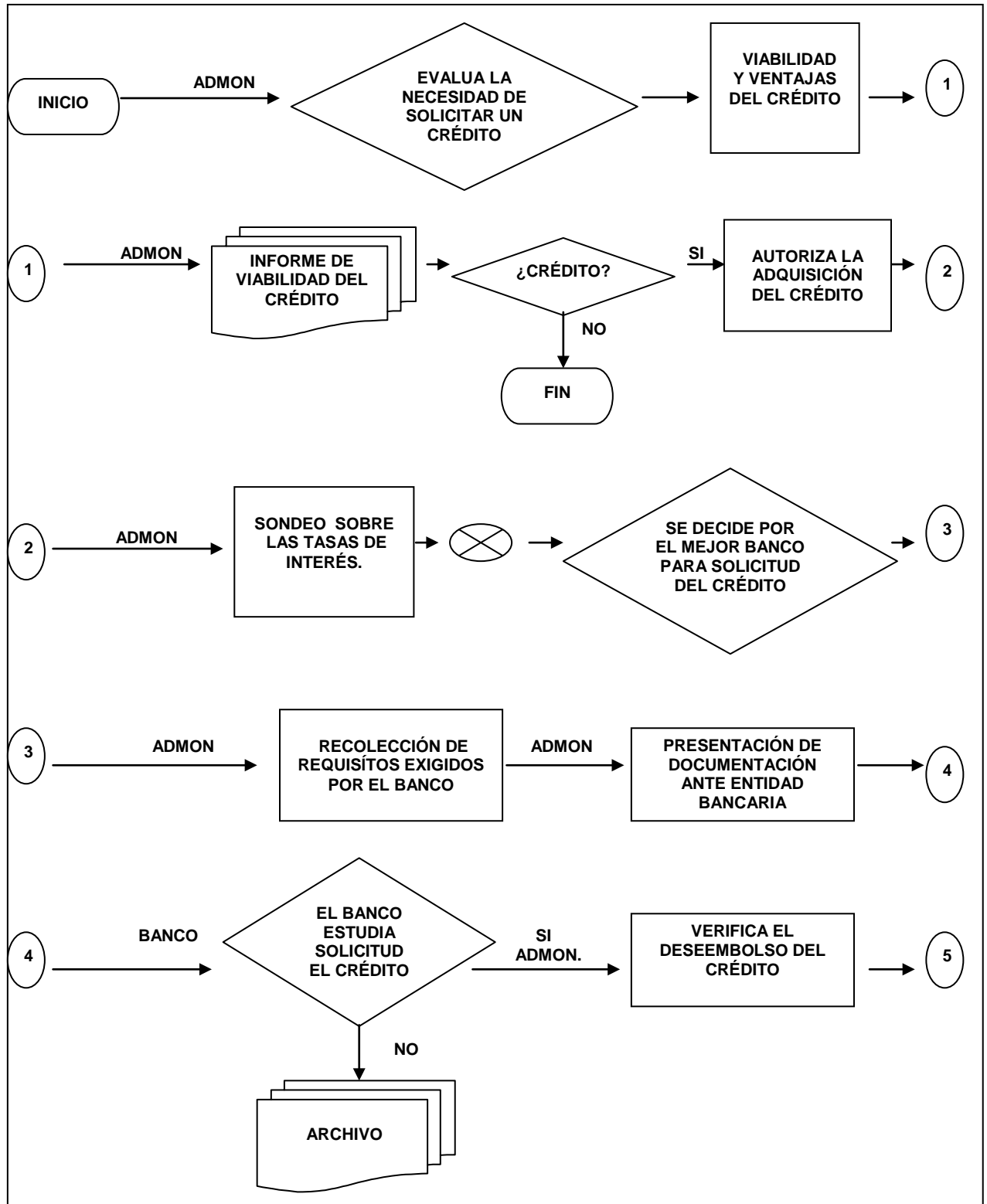
El administrador verificará y hará seguimiento de la solicitud del crédito; una vez el crédito este aprobado y desembolsado la auxiliar contable realizará la contabilización del pasivo y abre carpeta con todo lo concerniente al crédito, y por último la empresa que asesora contablemente a la empresa realizará el aprovisionamiento de los pagos.

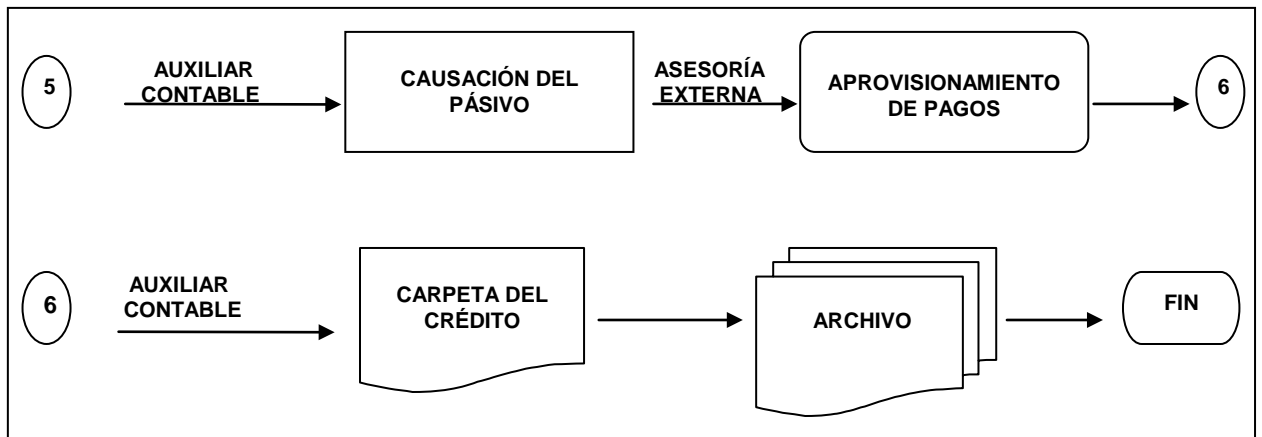
9.3.4.6 Salidas

- Aprobación y obtención del crédito.
- Informe de viabilidad y valor agregado del crédito otorgado.
- Carpeta que contiene toda la información del crédito obtenido.
- Dinero producto del préstamo solicitado.

9.3.4.7 Flujograma del Proceso de Adquisición de Créditos

Diagrama No. 5: Flujograma del proceso de adquisición de Créditos



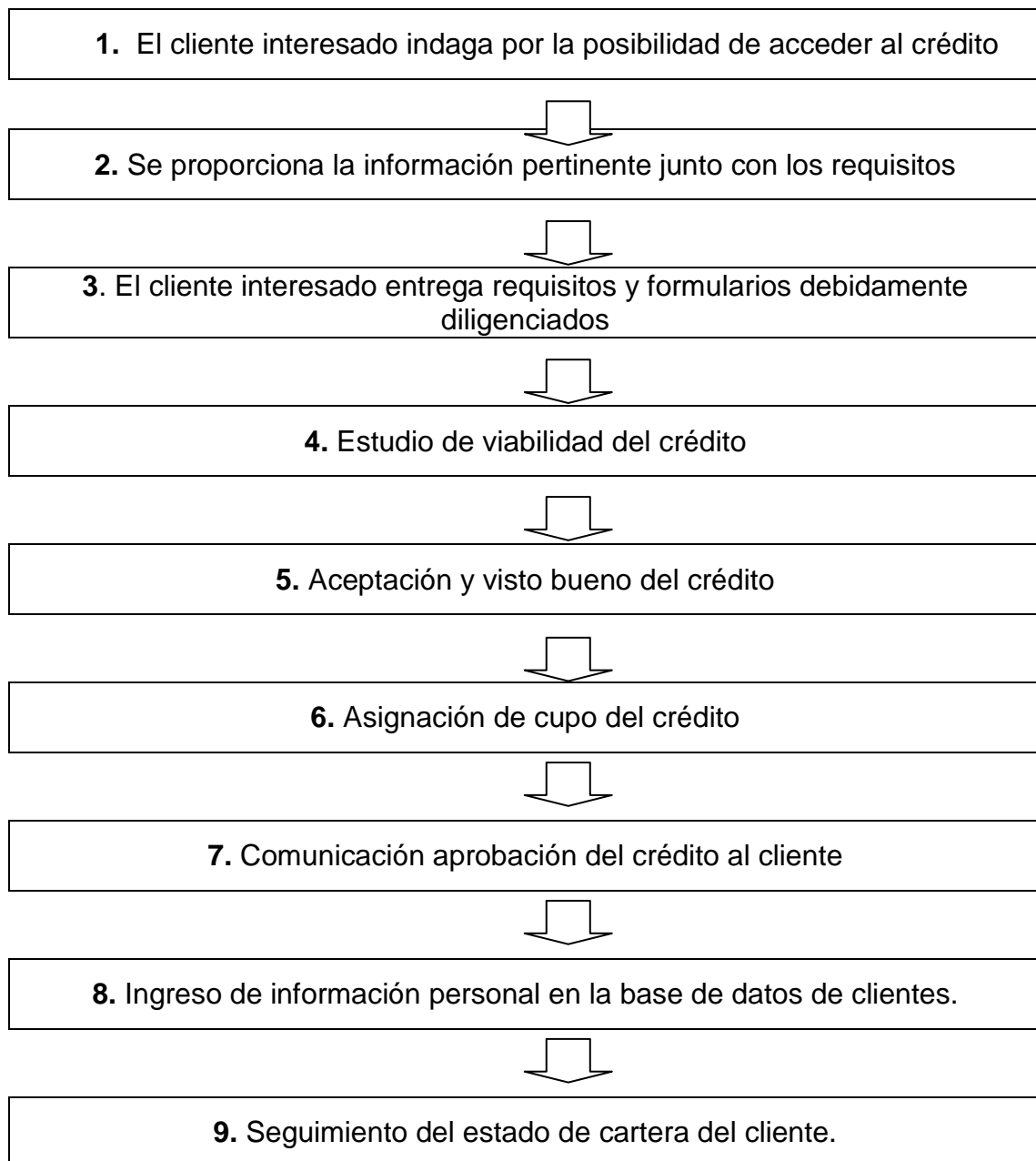


9.3.5 Proceso para otorgar créditos

9.3.5.1 Definición del proceso y del flujo de información

Este proceso tiene el propósito de definir los pasos y requisitos, precisar el tiempo, la cuantía y la documentación necesaria y exigida para otorgar créditos a los clientes.

9.3.5.2 Actividades básicas



9.3.5.3 Dependencias o personas que participan

En este proceso es necesaria la participación del cliente, vendedor, administrador y/o supervisor y auxiliar contable.

9.3.5.4 Documentos que se originan y se procesan

- Formato de solicitud de crédito
- Carta laboral vigente del cliente (dependiendo del monto autorizado)
- Desprendibles de pago del cliente (dependiendo del monto autorizado)
- Referencias comerciales, familiares y personales del cliente

9.3.5.5 Proceso para la obtención de Créditos

El proceso de obtención de créditos se inicia con el interés del cliente, quien solicita información para poder acceder al crédito, esta información es proporcionada por el vendedor; quien le informa sobre los requisitos (carta laboral no mayor a 30 días, dos últimos desprendibles de pago, dos referencias comerciales, familiares y dos personales y diligenciar formato para la solicitud de crédito), el cliente debe diligenciar y presentar dicha documentación para pasar a la siguiente etapa. Los requisitos varían de acuerdo al monto de crédito solicitado

Una vez el cliente haya presentado en orden toda la documentación solicitada, el vendedor realizará el estudio de viabilidad del crédito del cliente, el cual demorará un lapso de tres días hábiles para determinar si el crédito es factible o no; si el crédito no es aceptado toda la documentación será entregada nuevamente al cliente; si por el contrario el crédito es aceptado toda la documentación del cliente se entregará al administrador quien evaluará nuevamente la viabilidad de éste, le dará el visto bueno y le asignará el cupo correspondiente dependiendo de los ingresos del cliente.

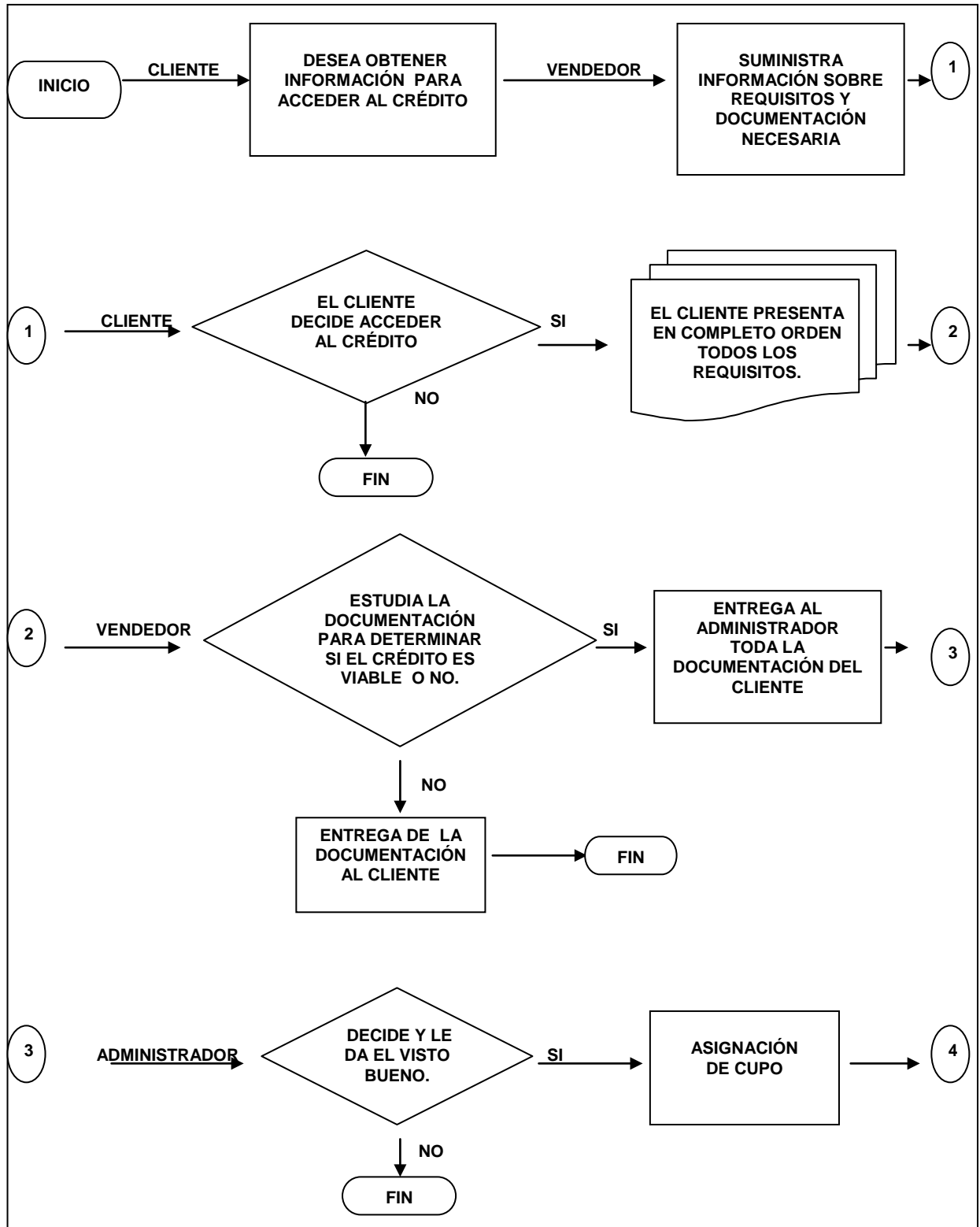
Una vez el crédito es aceptado por el administrador, el vendedor le informará al cliente la aprobación, posteriormente toda la documentación del nuevo crédito aprobado es entregada a la auxiliar contable, quien ingresará la información personal del cliente a la base de datos y abrirá la carpeta correspondiente. Por último este proceso termina con el seguimiento y supervisión del estado de cartera del cliente, función que está bajo responsabilidad del vendedor.

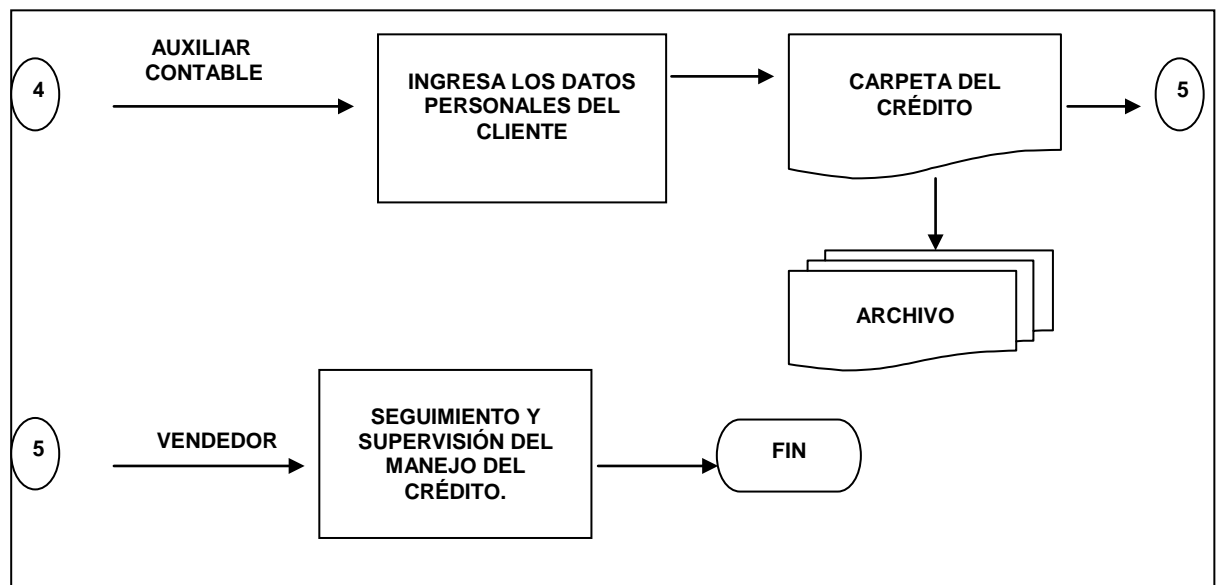
9.3.5.6 Salidas

- Informe de viabilidad del crédito aprobado.
- Letra de cambio debidamente diligenciado por el cliente
- Carpeta que contiene toda la información del nuevo crédito.
- Datos personales del cliente que alimentará la base de datos.
- Reporte de seguimiento y supervisión de edades de cartera.

9.3.5.7 Flujograma del proceso para la obtención de créditos

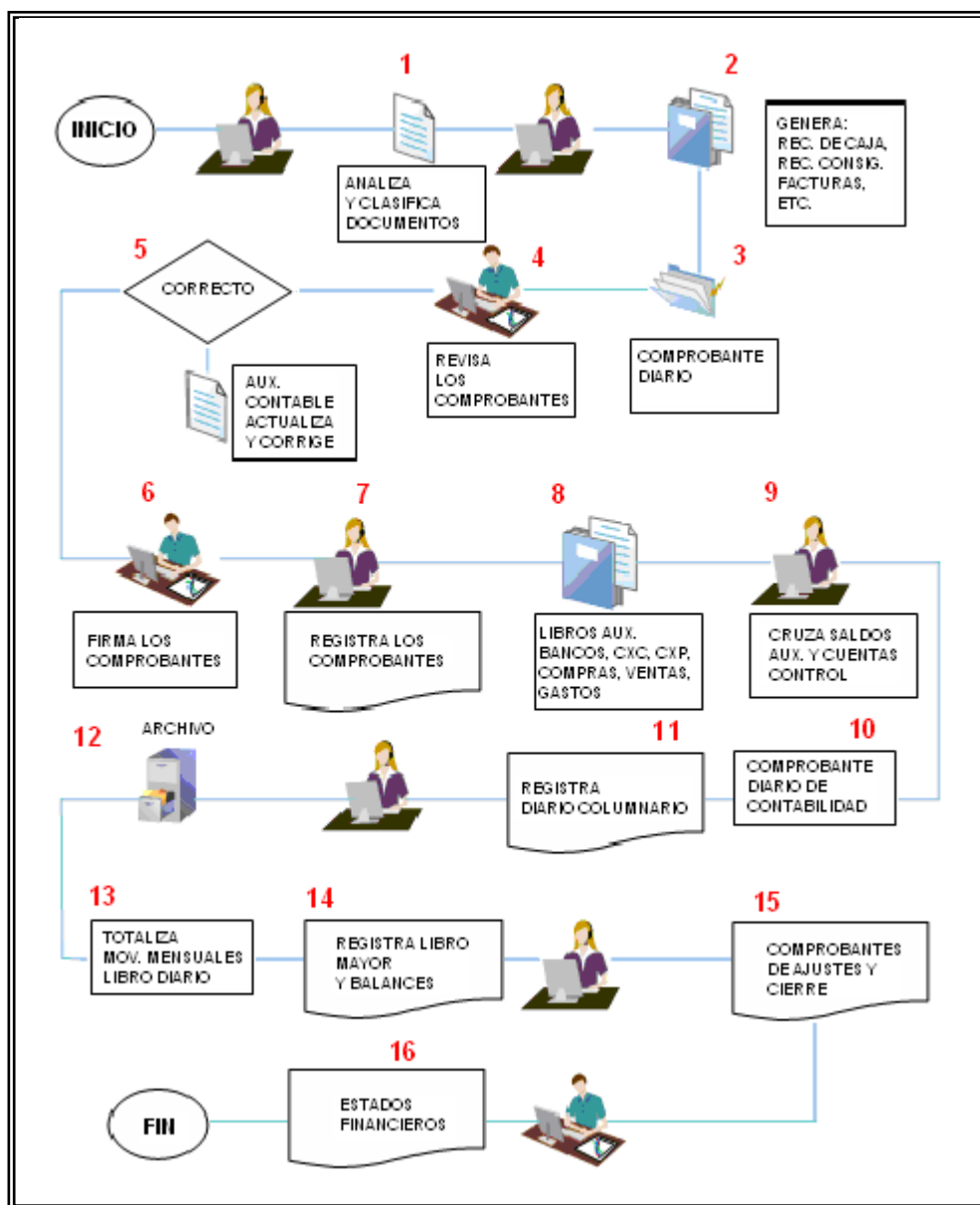
Diagrama No. 6: Flujograma del proceso de obtención de Créditos





9.3.6 Flujograma del Ciclo Contable⁶³.

Diagrama No. 3: Flujograma del Ciclo Contable



⁶³ La propuesta y diseño de un Sistema de Información Contable es útil a los intereses de las micro, pequeñas y medinas empresas, sin importar el sector productivo al que pertenezcan; sin embargo, este diseño es más apropiado para las MIPYMES vinculadas al sector comercial, que representan en la zona urbana de Palmira el 50% del total del componente empresarial.

9.3.7 Contabilización de los Procesos Propuestos

9.3.7.1 Contabilización de compra de productos para la comercialización

9.3.7.1.1 Compra de Mercancía a Crédito

CUENTA	DETALLE	DEBITO	CREDITO
1435	Mercancía no fabri. por la empresa	XXX	
2408	IVA - Descontable	XXX	
2365	Retención en la fuente		XXX
2367	Impuesto a las ventas retenido		XXX
2205	Proveedores Nacionales		XXX

9.3.7.1.2 Compra de Mercancía de Contado

CUENTA	DETALLE	DEBITO	CREDITO
1435	Mercancía no fabri. por la empresa	XXX	
2408	IVA - Descontable	XXX	
2365	Retención en la fuente		XXX
2367	Impuesto a las ventas retenido		XXX
1110/1105	Bancos y/o Caja		XXX

9.3.7.2 Contabilización de Ventas

9.3.7.2.1 Contabilización de Ventas de Contado

CUENTA	DETALLE	DEBITO	CREDITO
1105	Caja	XXX	
1355	Anticipo retención en la fuente	XXX	
1355	Anticipo retención de IVA	XXX	
6135	Costo de Venta	XXX	
4135	Comercio al por mayor y al detal		XXX
2408	IVA - Generado		XXX
1435	Mercancía no fab. por la empresa		XXX

9.3.7.2 Contabilización de Ventas a Crédito

CUENTA	DETALLE	DEBITO	CREDITO
1305	Clientes	XXX	
1355	Anticipo retención en la fuente	XXX	
1355	Anticipo retención de IVA	XXX	
6135	Costo de Venta	XXX	
4135	Comercio al por mayor y al detal		XXX
2408	IVA		XXX
1435	Mercancía no Fab. Por la empresa		XXX

9.3.7.3 Contabilización de Pago a Terceros

CUENTA	DETALLE	DEBITO	CREDITO
2335	Costos y Gasto por Pagar	XXX	
1110	Bancos		XXX

9.3.7.4 Contabilización de Adquisición de Crédito

CUENTA	DETALLE	DEBITO	CREDITO
1110	Bancos	XXX	
5305	Gastos Financieros	XXX	
2105	Obligaciones Financieras		XXX

9.3.7.5 Contabilización para la Obtención de créditos

CUENTA	DETALLE	DEBITO	CREDITO
1305	Clientes	XXX	
1355	Anticipo retención en la fuente	XXX	
1355	Anticipo retención de IVA	XXX	
6135	Costo de Venta	XXX	
4135	Comercio al x mayor y al detal		XXX
2408	IVA		XXX
1435	Mercancía no fabri. Por la empresa		XXX

9.3.7.6 Contabilización de la Nómina

CUENTA	DETALLE	DEBITO	CREDITO
5105	GASTOS DEL PERSONAL	XXX	
5105	Salario integral		
5105	Sueldos		
5105	Horas extras		
5105	Comisiones		
5105	Auxilio de transporte		
2505	RETENCIONES Y APORTES DE NÓMINA		XXX
2505	Aportes a entidades de salud		
2505	Sindicatos		
2505	Cooperativas		
2505	Acreedores Varios		
2505	Fondo de cesantías y/o pensiones		
1365	Cuentas por cobrar a trabajadores		
2505	SALARIOS POR PAGAR		XXX

CUENTA	DETALLE	DEBITO	CREDITO
5105	GASTOS DEL PERSONAL	XXX	
5105	Cesantías		
5105	Intereses de cesantías		
5105	Prima de servicios		
5105	Vacaciones		
5105	Aportes a ARP		
5105	Aportes a entidades de salud		
5105	Aportes a fondo de pensiones		
5105	Aportes a caja de compensación		
5105	Aportes a ICBF		
5105	Aportes SENA		
2370	RETENCIONES Y APORTES DE NÓMINA		XXX
2370	Aportes a entidades de salud		
2370	Aportes a ARP		
2370	Aportes ICBF, SENA Y CAJA COMP.		
2610	PARA OBLIGACIONES LABORALES		XXX
2610	Cesantías		
2610	Interés sobre cesantías		
2610	Vacaciones		
2610	Prima de servicios		

9.4 MANUALES DE FUNCIONES

A continuación se propone un modelo de manuales de funciones para las áreas involucradas en el SIC; el formato comprende:

- Propósito del cargo
- Descripción de funciones esenciales del cargo
- Conocimiento y aptitudes específicas del cargo
- Competencias comportamentales
- Requerimientos específicos del cargo-intelectuales
- Requerimientos específicos del cargo-requisitos físicos
- Condiciones de trabajo

9.4.1 Administrador

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	ADMINISTRATIVA
CARGO:	ADMINISTRADOR
JEFE INMEDIATO:	GERENTE
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	ASESOR CONTABLE, SUPERVISOR, AUXILIAR CONTABLE, MENSAJERO, VENDEDOR, ALMACENISTA Y CAJERO
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
I. PROPÓSITO DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar un direccionamiento estratégico a la organización, liderar y gestionar las actividades más relevantes brindando siempre un valor agregado a la misma por medio de la optimización de los recursos. ▪ Proporcionar al personal un ambiente motivador de trabajo en el cual, mediante un sistema formal se evalúe y mejore su desempeño, con el fin de que sea eficaz y eficiente. ▪ Mantener la integración y socialización de la empresa, con el objetivo de mantener canales de comunicación y liderazgo positivo. ▪ Ejecutar, organizar, coordinar los diversos procesos de medición, información, registro y control en la actividad económica, para optimizar la utilización de los recursos disponibles. 	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar y llevar a cabo proyectos de todo tipo. ▪ Aplicar planes que conlleven al mejoramiento continuo de la organización. ▪ Desarrollar e implementar estrategias de mercadeo y ventas. ▪ Supervisar el pago oportuno de las obligaciones parafiscales y tributarias. ▪ Revisar y aprobar la documentación contable. ▪ Informar a la administración cada tres meses los resultados financieros obtenidos y la gestión de mercadeo y ventas. ▪ Atraer nuevos clientes. ▪ Autorizar y firmar declaraciones tributarias. ▪ Gestionar y controlar la cartera de tres meses de vencimiento. ▪ Representar a la empresa ante las entidades de vigilancia y control. ▪ Autorizar el pago de los proveedores. ▪ Realizar la gestión de selección de proveedores. ▪ Desarrollar estrategias para fortalecerse frente a la competencia. ▪ Selección y evaluación del personal contratado. ▪ Velar por el cumplimiento de las normas establecidas. ▪ Documentar los resultados obtenidos de todas las actividades desarrolladas. ▪ Toma de decisiones extraordinarias. ▪ Establecer comunicación directa con el supervisor para la toma de decisiones en todo lo que concierne a la parte operativa de la empresa. ▪ Verificación y seguimiento del estado de los créditos adquiridos. 	

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES: No 1AA EMPRESA: AREA: ADMINISTRATIVA CARGO: ADMINISTRADOR JEFE INMEDIATO: GERENTE CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD: ASESOR CONTABLE, SUPERVISOR, AUXILIAR CONTABLE, MENSAJERO, VENDEDOR, ALMACENISTA Y CAJERO ELABORADOR POR: FECHA DE ELABORACIÓN: FECHA DE MODIFICACIÓN: MODIFICADO EN: APROBADO POR: PÁGINAS: 2 DE 2	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aceptación, aprobación y asignación de cupos de los créditos otorgados a los clientes. ▪ Cumplir las demás funciones que le asignen de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño. ▪ Velar por la limpieza y conservación del buen estado de las instalaciones de la empresa. 	
III. CONOCIMIENTOS Y APTITUDES ESPECÍFICAS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis Financiero. ▪ Manejo de paquetes contables. ▪ Conocimiento de la ubicación geográfica del municipio de Palmira. ▪ Excelentes relaciones interpersonales. 	
IV. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a Resultados ▪ Orientación al cliente ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	Del nivel jerárquico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprendizaje continuo ▪ Experiencia profesional ▪ Trabajo en equipo y colaboración ▪ Creatividad e innovación
V. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO - INTELECTUALES	
Estudios: Título Universitario en Contaduría Pública con Matrícula profesional vigente o Administrador de Empresas. Aptitudes: Inteligencia, introversión, iniciativa, espíritu crítico y creativo, rapidez de reacción ante los estímulos, agudeza visual.	Experiencia: Tres años de experiencia profesional relacionada. Habilidad mental: Raciocinio, comprensión verbal, rapidez perceptiva, comprensión y análisis, trabajo en equipo, capacidad de decisión.
VI. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO – REQUISITOS FÍSICOS	
Esfuerzo Físico: Poco movimiento de brazos y piernas, el trabajo se ejecuta sentado, no requiere agacharse, levantarse, subir y bajar gradas, no se expone a afección óptica, ni lumbares. Se expone a stress y afecciones respiratorias.	
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Ambiente: Condiciones ligeramente agradables, no se presentan olores, ruidos, frío ni calor que se consideren perjudiciales para la salud. El lugar de trabajo cuenta con iluminación, ventilación óptima para el desarrollo de sus actividades. Seguridad: No se presentan condiciones peligrosas, ni posibles caídas en el desarrollo de su trabajo.	

9.4.2 Supervisor

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	ADMINISTRATIVA
CARGO:	SUPERVISOR
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	AUXILIAR CONTABLE, MENSAJERO, VENDEDOR, ALMACENISTA Y CAJERO
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
I. PROPÓSITO DEL CARGO	
Apoyar labores de asistencia administrativa, dar un direccionamiento estratégico a la empresa con la persona apropiada de liderar y gestionar las actividades más relevantes de la empresa, brindando siempre un valor agregado a la misma por medio de la optimización de todos los recursos.	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentar los resultados obtenidos de todas las actividades desarrolladas. ▪ Supervisar las funciones realizadas de cada uno de los empleados. ▪ Supervisar el rendimiento y desempeño de los empleados. ▪ Sugerir, gestionar y aplicar proyectos que conlleven al mejoramiento continuo de la organización. ▪ Realizar un trato directo con los clientes. ▪ Velar por el cumplimiento de las metas de mercadeo y ventas de la empresa. ▪ Establecer contacto directo con el recurso humano y sus necesidades. ▪ Atender las quejas, reclamos y/o sugerencias de los clientes. ▪ Organizar y aprobar el despacho de mercancías. ▪ Cumplir las demás funciones que le asignen de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño. ▪ Velar por la limpieza y conservación del buen estado de las instalaciones de la empresa. 	
III. CONOCIMIENTOS Y APTITUDES ESPECÍFICAS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis Financiero. ▪ Manejo de paquetes contables. ▪ Conocimiento de la ubicación geográfica del municipio de Palmira. ▪ Excelente relaciones interpersonales 	
IV. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a Resultados ▪ Orientación al cliente ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	Del nivel jerárquico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprendizaje continuo ▪ Experiencia profesional ▪ Trabajo en equipo y colaboración ▪ Creatividad e innovación

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	ADMINISTRATIVA
CARGO:	SUPERVISOR
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	AUXILIAR CONTABLE, MENSAJERO, VENDEDOR, ALMACENISTA Y CAJERO
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	2 DE 2
V. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO - INTELECTUALES	
Estudios: Tecnólogo o Título Universitario en Administración de Empresas o en Contaduría Pública.	Experiencia: Dos años de experiencia profesional relacionada.
Aptitudes: Inteligencia, introversión, iniciativa, espíritu crítico y creativo, rapidez de reacción ante los estímulos, agudeza visual.	Habilidad mental: Raciocinio, comprensión verbal, rapidez perceptiva, comprensión y análisis, trabajo en equipo, capacidad de decisión.
VI. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO – REQUISITOS FÍSICOS	
Esfuerzo Físico: Poco movimiento de brazos y piernas, el trabajo se ejecuta sentado, no requiere agacharse, levantarse, subir y bajar gradas, no se expone a afección óptica, ni lumbares. Se expone a stress y afecciones respiratorias.	
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Ambiente: Condiciones ligeramente agradables, no se presentan olores, ruidos, frío ni calor que se consideren perjudiciales para la salud. El lugar de trabajo cuenta con iluminación, ventilación óptima para el desarrollo de sus actividades.	
Seguridad: No se presentan condiciones peligrosas, ni posibles caídas en el desarrollo de su trabajo.	

9.4.3 Mensajero

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	OPERATIVA
CARGO:	MENSAJERO
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR Y SUPERVISOR
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	N/A
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
I. PROPÓSITO DEL CARGO	
Agilizar el proceso de entrega de mercancías a los clientes, mejorar el servicio al cliente, agilizar procedimientos de adquisición de mercancías y otros servicios para la empresa.	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apertura y cierre de la empresa. ▪ Entrega de los pedidos programados a los clientes. ▪ Velar por el buen funcionamiento y mantenimiento de la motocicleta. ▪ Carga y surtido de mercancía a las diferentes veredas del municipio. ▪ Cumplir con mensajería administrativa. ▪ Recaudo de la cartera en algunas ocasiones. ▪ Distribución de facturas a los clientes. ▪ Cumplir las demás funciones que le asignen de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño. ▪ Velar por la limpieza y conservación del buen estado de las instalaciones de la empresa 	
III. CONOCIMIENTOS Y APTITUDES ESPECÍFICAS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de la ubicación geográfica del municipio de Palmira y sus alrededores. ▪ Excelentes relaciones interpersonales. 	
IV. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
<p>Comunes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a Resultados ▪ Orientación al cliente ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	<p>Del nivel jerárquico</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Adaptación al cambio ▪ Disciplina ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	OPERATIVA
CARGO:	MENSAJERO
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR Y SUPERVISOR
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	N/A
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
V. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO - INTELECTUALES	
Estudios: Titulo bachiller preferiblemente con carrera intermedia. Aptitudes: Inteligencia, introversión, iniciativa, espíritu crítico y creativo, rapidez de reacción ante los estímulos, agudeza visual.	Experiencia: Un año de experiencia profesional relacionada. Habilidad mental: Raciocinio, comprensión verbal, rapidez perceptiva, comprensión y análisis, trabajo en equipo, capacidad de decisión.
VI. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO – REQUISITOS FÍSICOS	
Esfuerzo Físico: Movimiento constante de brazos y piernas, firmeza en el paso, articulación de la rodilla y el cuello, agacharse, levantarse, subir y bajar bultos de gran peso, lumbalgias y stress.	
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Ambiente: Condiciones ligeramente agradables, no se presentan olores, ruidos, frío ni calor que se consideren perjudiciales para la salud. Para el manejo de la motocicleta se cuenta con casco cerrado, gafas, guantes, y chaleco.	
Seguridad: Se pueden presentar peligros en la moto y/o carro en el momento de cargar la mercancía.	

9.4.4 Cajero

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	OPERATIVA
CARGO:	CAJERO
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR Y SUPERVISOR
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	N/A
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
I. PROPÓSITO DEL CARGO	
<p>Coordinar, controlar y supervisar el proceso de recaudo de efectivo con transparencia y oportunidad, en cumplimiento de la misión institucional y en atención a los planes, programas y proyectos económicos de la empresa.</p>	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Conservar una base en caja de \$180.000 (ciento ochenta mil pesos M/CTE) como máximo. Identificación de billetes y monedas falsos. Empacar los pedidos de los clientes. Atención y asesoría al cliente. Verificar la exactitud de las facturaciones y demás operaciones realizadas. Solicitud de los datos personales del cliente en el momento de cancelar el pedido. Recibir el dinero del cliente producto de su compra. Cumplir las demás funciones que le asignen de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño. Velar por la limpieza y conservación del buen estado de las instalaciones de la empresa. 	
III. CONOCIMIENTOS Y APTITUDES ESPECÍFICAS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Excelente relaciones interpersonales. Agilidad y destreza en el manejo del dinero. 	
IV. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
<p>Comunes</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientación a Resultados Orientación al cliente Transparencia Compromiso con la Organización 	<p>Del nivel jerárquico</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje continuo Experiencia operativa Trabajo en equipo y colaboración Creatividad e innovación

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	OPERATIVA
CARGO:	CAJERO
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR Y SUPERVISOR
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	N/A
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
V. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO - INTELECTUALES	
Estudios: Titulo bachiller preferiblemente con carrera intermedia. Aptitudes: Inteligencia, introversión, iniciativa, espíritu crítico y creativo, rapidez de reacción ante los estímulos, agudeza visual.	Experiencia: Seis meses de experiencia en funciones relacionadas con el cargo. Habilidad mental: Raciocinio, comprensión verbal, rapidez perceptiva, y trabajo en equipo.
VI. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO – REQUISITOS FÍSICOS	
Esfuerzo Físico: Movimiento constante de brazos y piernas, firmeza en el paso, articulación de la rodilla y el cuello, agacharse, levantarse, subir y bajar bultos de gran peso, lumbalgias y stress.	
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Ambiente: Condiciones agradables de trabajo y las condiciones de humedad, iluminación, ventilación normales para el desempeño de las actividades. Seguridad: No presenta alto riesgo en el desarrollo de su trabajo.	

9.4.5 Secretaria Auxiliar Contable

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	ADMINISTRATIVA
CARGO:	SECRETARIA AUXILAR CONTABLE
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR, SUPERVISOR Y ASESOR CONTABLE
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	N/A
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
I. PROPÓSITO DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar, organizar, coordinar los diversos procesos de medición, información, registro y control en la actividad económica de la empresa, para optimizar la utilización de los recursos disponibles. ▪ Agilizar todos los procedimientos relacionados con el control y manejo de documentos. 	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectuar y digitar registros contables, de acuerdo con la normatividad vigente. ▪ Preparar, elaborar y presentar los informes y reportes exigidos por las entidades administrativas y de control nacional, departamental y Municipal en cumplimiento de mandatos legales. ▪ Acatar y cumplir las funciones y ordenes impartidas por el asesor contable. ▪ Apoyar la ejecución de labores de oficina. ▪ Atender público y suministrar la información requerida de conformidad con los trámites y procedimientos establecidos. ▪ Recibir, revisar, clasificar, transportar y entregar la correspondencia, documentos y elementos que le sean encomendados. ▪ Colaborar con la organización, actualización y manejo del archivo. ▪ Recibir, contestar y transmitir los mensajes telefónicos y personales de los usuarios internos y externos de la empresa. ▪ Organizar y mantener el archivo de documentos, cartas confidenciales y determinar su localización cuando se necesiten. ▪ Manejo de agenda del administrador. ▪ Solicitar los pedidos a través de la requisición y orden de compra. ▪ Realizar el seguimiento de las fechas y condiciones en que se deben recibir los pedidos. ▪ Inventariar en el <i>software</i> contable toda la mercancía. ▪ Consulta de saldos bancarios y creación de archivos para el pago de terceros vía Internet. ▪ Cancelación de aportes parafiscales vía Internet. ▪ Envío de fax o e-mail a terceros. ▪ Elaboración de conciliaciones bancarias. ▪ Contabilización y especial manejo de los créditos otorgados por las entidades bancarias y correcto archivo de toda la información que complementa el crédito. ▪ Digitación de la información personal del cliente para alimentar la base de datos. ▪ Abrir carpeta con la documentación de los créditos otorgados. 	

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES: EMPRESA: AREA: CARGO: JEFE INMEDIATO: CONTABLE CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD: ELABORADOR POR: FECHA DE ELABORACIÓN: FECHA DE MODIFICACIÓN: MODIFICADO EN: APROBADO POR: PÁGINAS:	No 1AA ADMINISTRATIVA SECRETARIA AUXILAR CONTABLE ADMINISTRADOR, SUPERVISOR Y ASESOR N/A 1 DE 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la limpieza y conservación del buen estado de las instalaciones de la empresa. ▪ Cumplir las demás funciones que le asignen de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño. 	
III. CONOCIMIENTOS Y APTITUDES ESPECÍFICAS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas de archivo y oficina ▪ Informática básica. ▪ Manejo de paquetes contables. 	
IV. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a Resultados ▪ Orientación al cliente ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	Del nivel jerárquico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprendizaje continuo ▪ Experiencia operativa ▪ Trabajo en equipo y colaboración ▪ Creatividad e innovación
V. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO - INTELECTUALES	
Estudios: Carrera intermedia técnica o tecnológica en Contabilidad y secretariado preferiblemente egresada del sena. Aptitudes: Personalidad atrayente y cortés, carácter discreto y responsable, buena redacción, rapidez al digitar, fluidez verbal, memoria asociativa con nombres, datos y fisonomías, capacidad de síntesis y de desarrollo, coordinación mental, noción del tiempo y capacidad para prever situaciones y adaptarse a ellas.	Experiencia: Seis meses de experiencia en funciones relacionadas con el cargo.
VI. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO – REQUISITOS FÍSICOS	
Esfuerzo Físico: Stress, el desarrollo de sus funciones generalmente es sentada.	
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Ambiente: Oficina de trabajo adecuada, sin ruido, con buena iluminación y ventilación. Seguridad: No presenta alto riesgo en el desarrollo de su trabajo.	

9.4.6 Almacenista

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	OPERATIVA
CARGO:	ALMACENISTA
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR Y SUPERVISOR
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	N/A
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
I. PROPÓSITO DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Agilizar el proceso de despacho y organización de mercancías. Controlar la rotación de los productos. 	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar el estado de los productos que tienden a descomponerse. Velar por el buen mantenimiento y limpieza de los activos de su uso en la empresa. Velar por la limpieza de las bodegas de almacenamiento de la mercancía. Recibir, verificar y organizar la mercancía en las bodegas de almacenamiento. Controlar e informar la rotación de los productos. Realizar la inspección física del inventario para determinar el agotamiento, desgaste o deteriorización de los productos. Velar por la limpieza y conservación del buen estado de las instalaciones de la empresa. Cumplir las demás funciones que le asignen de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño. 	
III. CONOCIMIENTOS Y APTITUDES ESPECÍFICAS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento en unidades de medida. Agilidad y destreza con brazos y piernas. 	
IV. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes <ul style="list-style-type: none"> Orientación a Resultados Orientación al cliente Transparencia Compromiso con la Organización 	Del nivel jerárquico <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje continuo Experiencia operativa Trabajo en equipo y colaboración Creatividad e innovación
V. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO - INTELECTUALES	
Estudios: Titulo bachiller preferiblemente con carrera intermedia.	Experiencia: Seis meses de experiencia en funciones relacionadas con el cargo.
Aptitudes: Inteligencia, introversión, madurez, responsabilidad, espíritu crítico, creativo y rapidez.	Habilidad mental: Comprensión verbal, rapidez perceptiva, trabajo en equipo, capacidad de análisis y decisión.

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	OPERATIVA
CARGO:	ALMACENISTA
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR Y SUPERVISOR
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	N/A
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
VI. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO – REQUISITOS FÍSICOS	
Esfuerzo Físico: Movimiento constante de brazos y piernas, coordinación de movimientos de los brazos verticales, horizontales y circulares, firmeza en el pulso, agacharse, levantarse, subir y bajar escaleras, el trabajo se ejecuta la mayor parte del tiempo de pie.	
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Seguridad: Condiciones considerados a veces peligrosas son, posibles caídas en el alzamiento de los bultos, cortes de poca gravedad, esguinces, excoriaciones y lumbalgias, el personal debe tener los elementos de trabajo necesarios.	

9.4.7 Vendedor

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES:	No 1AA
EMPRESA:	
AREA:	OPERATIVA
CARGO:	VENDEDOR
JEFE INMEDIATO:	ADMINISTRADOR Y SUPERVISOR
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD:	N/A
ELABORADOR POR:	
FECHA DE ELABORACIÓN:	
FECHA DE MODIFICACIÓN:	
MODIFICADO EN:	
APROBADO POR:	
PÁGINAS:	1 DE 2
I. PROPÓSITO DEL CARGO	
Incrementar las ventas, mejorar la participación del mercado local y la gestión de mercadeo de la empresa.	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con el presupuesto establecido de venta. ▪ Gestión de cobro de la cartera vencida. ▪ Captación de nuevos clientes y conservación de los existentes. ▪ Atención externa y asesoría técnica a los clientes. ▪ Atender, evaluar, y solucionar quejas y reclamos de los clientes. ▪ Elaboración de pedidos, cotizaciones y facturas. ▪ Surtir mercancía y a su vez informar sobre el estado de la misma. ▪ Brindar la información necesaria al cliente para la apertura de nuevos créditos. ▪ Realizar el estudio de viabilidad de los créditos solicitados por los clientes. ▪ Informar a los clientes la aprobación de los créditos. ▪ Realizar seguimiento y supervisión de estado de cartera de los clientes. ▪ Velar por la limpieza y conservación del buen estado de las instalaciones de la empresa. ▪ Cumplir las demás funciones que le asignen de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño. 	
III. CONOCIMIENTOS Y APTITUDES ESPECÍFICAS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento del área del mercado del municipio de Palmira y sus alrededores. ▪ Excelente relaciones interpersonales. ▪ Capacidad de poder de convencimiento al cliente. 	
IV. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
<p>Comunes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación a Resultados ▪ Orientación al cliente ▪ Transparencia ▪ Compromiso con la Organización 	<p>Del nivel jerárquico</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprendizaje continuo ▪ Experiencia operativa ▪ Trabajo en equipo y colaboración ▪ Creatividad e innovación

MANUAL DE FUNCIONES	
MANUAL DE FUNCIONES: EMPRESA: AREA: CARGO: JEFE INMEDIATO: CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD: ELABORADOR POR: FECHA DE ELABORACIÓN: FECHA DE MODIFICACIÓN: MODIFICADO EN: APROBADO POR: PÁGINAS:	No 1AA OPERATIVA VENDEDOR ADMINISTRADOR Y SUPERVISOR N/A 1 DE 2
V. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO - INTELECTUALES	
Estudios: Titulo bachiller preferiblemente con carrera intermedia. Aptitudes: Inteligencia, introversión, madurez, responsabilidad, espíritu crítico, creativo y rapidez.	Experiencia: Un año de experiencia en funciones relacionadas con el cargo. Habilidad mental: Raciocinio, comprensión verbal, rapidez perceptiva, trabajo en equipo, capacidad de análisis y de decisión.
VI. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CARGO – REQUISITOS FÍSICOS	
Esfuerzo Físico: Movimiento constante de brazos y piernas, coordinación de movimientos de los brazos verticales, horizontales y circulares, firmeza en el pulso, agacharse, levantarse, subir y bajar escaleras, el trabajo se ejecuta la mayor parte del tiempo de pie.	
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Ambiente: Condiciones agradables de trabajo y las condiciones de humedad, iluminación y ventilación son normales para el desempeño de las actividades. Seguridad: Condiciones considerados a veces peligrosas, posibles caídas en el alzamiento de los bultos, cortes de poca gravedad, esguinces, excoriaciones y lumbalgias, el personal debe tener los elementos de trabajo necesarios	

9.5 FORMATOS DE DOCUMENTOS DISEÑADOS

9.5.1 Orden de Compra

La Orden de Compra es un documento diseñado con el propósito de relacionar los productos que se van a solicitar al proveedor, aquí se describe la cantidad, la unidad de medida, los productos solicitados, la cantidad recibida, las observaciones, firma de la persona que elaboró (vendedor), firma de la persona que autorizó (administrador), además aquí se tiene en cuenta los impuestos aplicados a la compra o a la adquisición del servicio.

Esta herramienta se diseñó de una manera muy didáctica y sencilla de interpretar, con este formato se pretende lograr un mayor control en los pedidos de mercancías. La orden de compra se elaborará después de que se realice y se autorice la requisición de bienes y servicios.

Espacio para el logo de la Mipyme		ORDEN DE COMPRA		Código:
				Vigencia:
Fecha: Proveedor: Dirección: Dirigido a: Plazo de entrega: Sitio de entrega:		Número: Nit.: Ciudad: Teléfono / Fax: Forma de Pago: Solicitante:		
Esta orden de Compra hace referencia a la Cotización No. _____ Del _____				
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR	
			UNITARIO	TOTAL
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
				0
Elaboró		Aprobó	Subtotal:	0
Nombre: _____			% Descuento:	0
Cargo: _____			% IVA:	0
Firma: _____			% Retefuente:	0
			% Retención IVA:	0
			Anticipo:	0
			A PAGAR:	0
Observaciones: _____				
1. Nos reservamos el derecho de rechazo total o parcial de este pedido en caso que la mercancía no cumpla con las especificaciones pactadas en la Cotización o el acuerdo previo a la emisión de esta orden de compra. 2. Los gastos generados por el transporte de las mercancías rechazadas correrán por cuenta del proveedor. 3. El proveedor una vez aceptada la orden, no podrá efectuar cambios o cancelaciones sin consentimiento previo y escrito. 4. No se aceptan entregas anticipadas y/o acumuladas, salvo por instrucciones por escrito del comprador. 5. La entrega de mercancía en las fechas y/o términos acordados es causal de cancelación de la orden de compra. 6. La entrega de mercancía se debe realizar acompañada con la Factura o Remisión correspondiente. NOTA : El número de esta Orden de Compra debe aparecer en todas sus facturas , correspondencia y documento del respectivo despacho como requisito indispensable para efectuar el pago correspondiente.				

9.5.2 Formato para la calificación del servicio

El formato para la calificación del servicio es una herramienta diseñada con el fin de que el cliente le asigne una calificación al servicio que las Mipymes están brindando. Este formato proporcionará información oportuna para tomar correctivos y establecer estrategias en el caso de que se llegue a reportar alguna inconformidad de parte de los clientes; y si por el contrario la calificación resultara positiva, de igual forma el formato proporciona información valiosa para seguir mejorando y fortaleciendo los aspectos calificados favorablemente.

El formato contiene los siguientes campos: Fecha, hora, rango de edad del cliente, producto adquirido. Los aspectos que se evalúan son:

- Servicio (servicio brindado en el autoservicio, presentación del vendedor, conocimiento de los productos, promociones, agilidad en la atención y claridad en la información suministrada).
- Local (estado de las instalaciones, orden y aseo)

Por último, se solicitan los comentarios adicionales (sugerencias) y los datos personales del cliente (nombre, dirección y teléfono), esto con el fin de alimentar la base de datos de los clientes y premiar su fidelidad.

Espacio para el logo Mipyme																																																																																																					
Estimado Cliente: Su opinión acerca de la calidad de nuestros productos y/o servicios es muy importante para poder brindarle la satisfacción que usted busca, por lo cual agradecemos completar la siguiente información:																																																																																																					
Fecha: DD MM AA																																																																																																					
En que rango de edad se encuentra usted: 18-25 _____ 26-35 _____ 36-45 _____ 46-60 _____ +60 _____																																																																																																					
Producto o servicio adquirido _____																																																																																																					
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 15%;">EXCELENTE</th> <th style="width: 15%;">BUENO</th> <th style="width: 15%;">ACEPTABLE</th> <th style="width: 15%;">DEFICIENTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">SERVICIO</td> </tr> <tr> <td>Servicio brindado</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Presentación del vendedor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Promociones</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Agilidad en la atención</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Claridad de la información suministrada</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5">INSTALACIONES</td> </tr> <tr> <td>Estado</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Orden</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aseo</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comentarios adiciones (Sugerencias)</td> <td colspan="4">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> </td> </tr> <tr> <td colspan="5"> </td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">DATOS PERSONALES</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Nombre: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Dirección: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Teléfono: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> </td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN!</td> </tr> </tbody> </table>			EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE	SERVICIO					Servicio brindado					Presentación del vendedor					Promociones					Agilidad en la atención					Claridad de la información suministrada					INSTALACIONES					Estado					Orden					Aseo					Comentarios adiciones (Sugerencias)	_____														DATOS PERSONALES					Nombre: _____					Dirección: _____					Teléfono: _____										GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN!				
	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE																																																																																																	
SERVICIO																																																																																																					
Servicio brindado																																																																																																					
Presentación del vendedor																																																																																																					
Promociones																																																																																																					
Agilidad en la atención																																																																																																					
Claridad de la información suministrada																																																																																																					
INSTALACIONES																																																																																																					
Estado																																																																																																					
Orden																																																																																																					
Aseo																																																																																																					
Comentarios adiciones (Sugerencias)	_____																																																																																																				
DATOS PERSONALES																																																																																																					
Nombre: _____																																																																																																					
Dirección: _____																																																																																																					
Teléfono: _____																																																																																																					
GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN!																																																																																																					

9.5.3 Formato de solicitud de crédito

El formato de solicitud de crédito que se diseñó, contiene toda la información básica y necesaria que se necesita para el estudio de viabilidad del crédito; el formato contiene; la fecha de solicitud, nombre y documento del vendedor, datos del solicitante: tipo y número de identificación, nombres y apellidos, teléfono, criterios mínimos de aceptación, antigüedad en la actividad-meses, tipo de actividad, grado de formalidad, y sector a que pertenece, género, estado civil, personas a cargo, actividad económica, ciudad de nacimiento, tipo de vivienda, nivel educativo; monto de ingresos, firma del solicitante y tipo de identificación.

Por último, en la parte final del formato se especifica si el crédito es viable o no viable, si es viable existe la columna donde se describirá el monto y las cuotas como se amortizará el crédito; y las firmas del vendedor y el administrador.

SOLICITUD DE CRÉDITO			
Fecha:	Nombre y Apellidos del Vendedor:		No. Identificación:
DATOS DEL SOLICITANTE			
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	C.C. <input type="checkbox"/>	NIT. <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>
			No. IDENTIFICACION
PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO		NOMBRES
CRITERIOS MÍNIMOS DE ACEPTACIÓN			
Antigüedad en la actividad (meses): _____	<input type="checkbox"/> RENTISTA <input type="checkbox"/> PENSIONADO/JUBILADO <input type="checkbox"/> EMPLEADO PÚBLICO		<input type="checkbox"/> AMA DE CASA <input type="checkbox"/> TRANSPORTADOR <input type="checkbox"/> OTRO
GRADO DE INFORMALIDAD: <input type="checkbox"/> FORMAL <input type="checkbox"/> INFORMAL <input type="checkbox"/> NO APLICA			
FECHA DE NACIMIENTO	DD <input type="text"/>	MM <input type="text"/>	AA <input type="text"/>
		INGRESOS DEL CLIENTE \$ _____	
INFORMACIÓN DEL CLIENTE			
GENERO <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	ESTADO CIVIL: _____		PERSONAS A CARGO: _____
TIPO DE VIVIENDA: <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> ARRIENDO <input type="checkbox"/> HIPOTECA			
NIVEL EDUCATIVO: _____			
OTROS INGRESOS: \$ _____		INGRESOS DEUDOR SOLIDARIO: \$ _____	
FIRMA DEL CLIENTE: _____			
No de Identificación: _____			
APROBACIÓN / DESAPROBACIÓN			
<input type="checkbox"/> VIABLE <input type="checkbox"/> VIABLE CONDICIONADO <input type="checkbox"/> NO VIABLE		MONTO DEL CRÉDITO APROBADO: \$ _____	
VENDEDOR _____ ADMINISTRADOR _____			

9.5.2 Nota de Contabilidad

Es el documento que se prepara con el fin de registrar las operaciones que no tienen un soporte contable como es el caso de los asientos de corrección, ajustes y cierre.

Este documento consta del nombre de la empresa, Nit., dirección, fecha, usuario, número del documento, cuenta, descripción, tercero, columna de débitos, columna de créditos, totales, concepto, fecha del sistema, firma de quien contabilizó, firma de quien autorizó.

Espacio para el logo Mipyme.

Palmira, **Fecha:**

NOTA DE CONTABILIDAD

Página : 1 de 1

Documento: 000-0000

Fecha de contabilidad:

CUENTA	DESCRIPCIÓN	TERCERO	DÉBITO	CRÉDITO

TOTALES		
----------------	--	--

CONCEPTO:

Fecha del Sistema:

Usuario:

Terminal:

Contabilidad

Aprobó

9.5.3 Comprobante de egreso

Este es un soporte de contabilidad que respalda el pago de una determinada cantidad de dinero por medio de un cheque.

Generalmente, en la empresa se elabora por duplicado, el original para anexar al comprobante diario de contabilidad y la copia para el archivo consecutivo. Algunos negocios entregan una copia al beneficiario del pago.

Para mayor control, en el comprobante de egreso queda copia del cheque, ya que el título valor se entrega al beneficiario.

Al contabilizar este documento se acredita la cuenta Bancos y se debita la cuenta que corresponda según el concepto del pago.

Este documento consta de: Nombre de la empresa, Nit., dirección, fecha, número del documento, cuenta, descripción, tercero, columna de débitos, columna de créditos, totales, concepto, fecha del sistema, firma de quien contabilizó, firma de quien recibe.

Espacio para el logo Mipyme.

Palmira, **Fecha:**

COMPROBANTE DE EGRESO

Página : 1 de 1

Documento: 000-0000

Fecha:

Tercero:

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO

TOTALES

CONCEPTO:

Fecha del Sistema:

Usuario:

Terminal:

Contabilidad

Recibe

9.5.6 Recibo de Caja

El recibo de caja es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo recaudados por la empresa. El original se entrega al cliente y las copias se archivan así: una para el archivo consecutivo y otra para anexar al comprobante diario de contabilidad.

El recibo de caja se contabiliza con débito a la cuenta Caja, y el crédito de acuerdo con su contenido o concepto del pago recibido. Generalmente es un soporte de los abonos parciales o totales de los clientes de una empresa por conceptos diferentes de ventas al contado, ya que para ellas el soporte es la factura.

Este documento consta de: Nombre de la empresa, Nit., dirección, fecha, número del documento, cuenta, descripción, tercero, columna de débitos, columna de créditos, totales, concepto, fecha del sistema, firma de quien contabilizó, firma de quien recibe.

Espacio para el logo Mipyme.

Palmira,

Fecha:

RECIBO DE CAJA

Página : 1 de 1

Documento: 000-0000

Fecha:

Tercero:

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO

TOTALES

CONCEPTO:

Fecha del Sistema:

Usuario:

Terminal:

Contabilidad

Recibe

9.5.7 Formato de liquidación de vacaciones

El formato de liquidación de vacaciones contiene toda la información personal del empleado que disfrutará el periodo de vacaciones, como el nombre, el número de identificación, el código del empleado, el periodo determinado por los servicios prestados, el sueldo mensual, y la base de liquidación.

Dentro del grupo de los devengados, se desglosará el sueldo, el subsidio de transporte, y las vacaciones disfrutadas en tiempo y en dinero si fuera el caso; y dentro de las deducciones se encuentra el aporte a salud, a pensión, seguros, anticipos o demás conceptos incurridos por el empleado.

De igual forma el formato contiene las firmas de la persona que lo elaboró, revisó, aprobó y recibió conforme.

LIQUIDACIÓN DE VACACIONES			
Sociedad: Empleado: No. Identificación:			
Certifico que he recibido de _____, el valor correspondiente a la liquidación de mis vacaciones de un periodo determinados por los servicios prestados a la compañía, en el tiempo comprendido del _____ al _____, y liquidadas a mi sueldo mensual actual de \$ _____, con una base para la liquidación de vacaciones de \$ _____.			
<u>CONCEPTO</u>	<u>UNIDADES</u>	<u>BASE</u>	<u>DEVENGOS</u>
<u>DEDUCCIONES</u>			
Sueldo			
Subsidio de transporte			
Vacaciones			
Vacaciones en dinero			
Anticipo de sueldo			
Aporte Salud	4%		
Aporte pensión	4%		
Seguro de vida			
Subtotales:			
TOTAL A PAGAR			
Por consiguiente declaro que la empresa queda a paz y salvo por este concepto, hasta la fecha arriba indicada. Las anteriores vacaciones las disfrutaré a partir del _____ hasta _____, debiendo regresar el _____. Son _____ días de vacaciones.			
Observaciones:			
Elaborado. _____ Revisado _____	Recibido. _____ C.C. No. _____ Aprobado _____		
EL PAGO SE HARA EFECTIVO EN LA FECHA _____			

9.5.8 Formato de liquidación de contrato de trabajo

El formato de liquidación de contrato de trabajo esta diseñado con el fin de incluir cada una de las partidas que conforman la liquidación definitiva de la relación laboral, el documento contiene; ciudad, dependencia, fecha, nombre y cédula del empleado, clase de contrato, el tiempo trabajado (fecha de ingreso y fecha de retiro), la fecha del último contrato y la fecha de liquidación, el sueldo básico mensual, el cargo, la causa del retiro, la base salarial para liquidar cesantías, cesantía bruta, cesantía congelada, intereses sobre cesantías, otros devengos como; sueldo, subsidio de transporte, prima legal y vacaciones en dinero, indemnización (si fuera el caso); y por último las deducciones que son el descuento de salud, pensión, anticipos de sueldos y demás conceptos incurridos por el empleado.

De igual forma el formato contiene las firmas de la persona que lo elaboró, revisó, aprobó y recibió conforme.

Espacio para el logo Mipyme.

LIQUIDACIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO

Ciudad:
Dependencia:
Fecha:
Nombre del Empleado:
Cédula:
Clase de Contrato:

TIEMPO TRABAJADO

Fecha de Ingreso:

Fecha ultimo Contrato:

Días de Ausentismo:

Fecha de Liquidación:

Fecha de Retiro:

TOTAL TIEMPO Son:

Sueldo Básico Mensual. \$

RAZÓN LIQUIDACIÓN

Cargo:

Causa de Retiro:

Observaciones:

BASE SALARIAL PARA LIQUIDAR CESANTIAS

Base Salarial Cesantías:

Total Cesantías:

Anticipos Cesantías:

LIQUIDACIÓN DE CESANTIAS

Cesantía Bruta:

Cesantía Congelada:

(-) Pagos Parciales:

Cesantía Neta:

Intereses de: días sobre:

TOTAL CESANTIAS MÁS INTERESES:

OTROS DEVENGOS

Concepto	Unidades	Base	Valor
Sueldo			
Subsidio de transporte			
Prima legal			
Vacaciones en dinero			
Total Otros devengos:			

<u>DEDUCCIONES</u>			
Concepto	Unidades	Base	Valor
Anticipo de Sueldo			
Aporte Salud			
Aporte Pensión			
Total Deducciones:			
TOTAL A PAGAR:			
Por consiguiente declaro que la empresa queda a paz y salvo por todo concepto.			
Observaciones:			
Elaborado. _____	Recibido. _____		
	C.C. No. _____		
Revisado _____	Aprobado _____		
EL PAGO SE HARA EFECTIVO EN LA FECHA _____.			

9.5.9 Factura de Venta

La factura comercial es un soporte contable que contiene además de los datos generales de los soportes de contabilidad, la descripción de los artículos comprados o vendidos, los fletes e impuestos que se causen y las condiciones de pago.

Desde el punto de vista del vendedor, se denomina factura de venta; y del comprador, factura de compra. Generalmente, el original se entrega al cliente y se elaboran dos copias, una para el archivo consecutivo y otra para anexar al comprobante diario de contabilidad.

Este documento contiene: Encabezado de la empresa (nombre, Nit., dirección), consecutivo de la factura, fecha de la factura, nombre del cliente, dirección del cliente, plazo, teléfono del cliente, nombre del vendedor, descripción de los productos, No. Del código de barras, cantidad, valor unitario, IVA, unidad, valor total, valor total a pagar, nombre de quien recibe e identificación de quien recibe.

Espacio para el logo Mipyme y demás datos empresariales.

Factura de Venta No.0001

Fecha: _____ **Vence:** _____

Cliente: _____

Dirección: _____

Plazo: _____

Teléfono: _____

Vendedor: _____

Sírvase pagar a nuestra orden, en nuestra oficina _____, Palmira; la suma de \$ _____ Moneda Corriente.

Descripción	Código	Cantidad	Vr/Unit.	IVA.	Unidad	Vrl/Total

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la Letra de Cambio (C.C. Art. 621 y 774 del Código de Comercio.
Favor Consignar _____

Vr. base IVA	\$
Vr. IVA	\$
Vr. FACTURA	\$

Recibido _____
C.C. o Nit.

9.5.10 Comprobante de pago de nómina

Este documento es el soporte de pago de nómina de los empleados, y contiene: Logo de la compañía, nombre, dirección y teléfono de la empresa, periodo de pago (generalmente quince días), nombre, Cedula de Ciudadanía y cargo del empleado, componentes del devengado (Sueldo Básico, Horas Extras, Recargos, Dominicales o Festivos y auxilio de transporte y total devengado), componentes del deducido (descuento por fondo de solidaridad, salud, pensión y otros entre los que se incluyen descuentos por prestamos, anticipos, planes corporativos etc., y total deducido), total a pagar y la firma y cédula del beneficiario del pago.

Espacio para logo Mipyme y demás datos empresariales.			
Periodo: del _____ al _____			
NOMBRE:		CC. N°	
CARGO:			
DIAS TRABAJADOS			
		DEDUCCIONES	
SUEL DO BASICO	\$	SALUD	\$
HORAS EXTRA, RECARGO		PENSION	\$
DOMINICAL Y FESTIVO	\$	FONDO SOLIDARIDAD	\$
AUXILIO DE TRANSPORTE	\$	OTROS	\$
TOTAL DEVENGADO	\$	TOTAL DEDUCCIONES	\$
TOTAL PAGADO		FIRMA:	
		C.C. No.	

9.5.11 Balance General

El balance general es un informe contable que se emite en una fecha determinada y refleja la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, en este balance solo aparecen las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados en el *Software Contable*, este informe se elabora de forma mensual, debe estar firmado por el contador y debe ser aprobado por los propietarios de la empresa. Este debe contener:

- Encabezamiento en donde debe estar la razón social, nombre del documento en este caso Balance General y el periodo correspondiente.
- Cuerpo o contenido: el Balance General debe reflejar en su contenido la ecuación patrimonial, por ello se incluyen únicamente las cuentas reales y se presentan clasificadas bajo tres títulos así: en primer lugar el nombre y el valor detallado de cada una de las cuentas del activo, en segundo lugar, nombre y valor detallado de las cuentas de pasivo, y por ultimo las cuentas de patrimonio. Las cuentas se presentan con su valor bruto y con su valor neto.
- Firmas: debe llevar las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y aprobación.
- Anexos: para las cuentas que requieran información más detallada se deben preparar los correspondientes anexos, donde se especifiquen los componentes de dicha cuenta.
- Este informe se presenta de manera vertical y se caracteriza por que en la parte superior se presentan las cuentas de activo, enseguida las de pasivo y por último, en la misma columna, las cuentas de patrimonio.

El Balance General es utilizado para la toma de decisiones en materia de inversión, endeudamiento a corto, mediano y largo plazo y para estudiar la posibilidad de ampliar el capital social.

Además sirve como soporte informativo ante terceros (Entidades Financieras, DIAN, Cámara de Comercio entre otras).

Espacio para el logo Mipyme y demás datos empresariales.

BALANCE GENERAL

Periodo: del _____ al _____

ACTIVO CORRIENTE

Caja	XXX
Bancos cuenta corriente	XXX
Bancos cuenta ahorro	XXX
Cuentas por Cobrar	XXX
Total Corriente	XXX

NO CORRIENTE

Bonos	XXX
CDT.	XXX
Total Largo Plazo	XXX

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Terreno	XXX
Construcciones y edificaciones	XXX
Maquinaria y equipo	XXX
Muebles y enseres	XXX
Equipo de Computación y Comunicación	XXX
(-) Depreciación Acumulada Total	XXX
Total Propiedad, Planta y Equipo	XXX

INTANGIBLES

Licencias Programas Contables	XXX
(-) Amortización Acumulada	XXX
Total Intangibles	XXX

DIFERIDOS

Gastos Pagados Por Anticipado	XXX
Total Diferido	XXX

TOTAL ACTIVO

XXX

PASIVO CORRIENTE

Costos y gastos por pagar	XXX
Acreedores Oficiales	XXX
Retención en la fuente por pagar	XXX
Retención de IVA por pagar	XXX
Retención y Aportes de nómina	XXX
Impuesto de Renta por Pagar	XXX
Impuesto a las ventas por pagar	XXX
Obligaciones Laborales	XXX
Total Corriente	XXX

LARGO PLAZO

Obligaciones Financieras	XXX
Total Largo Plazo	XXX

TOTAL PASIVO

XXX

PATRIMONIO

Capital social	XXX
Reserva legal	XXX
Revalorización del patrimonio	XXX
Utilidad del ejercicio	XXX

TOTAL PATRIMONIO

XXX

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	XXX
----------------------------------	------------

9.5.12 Estado de Resultados

El Estado de Resultados informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable.

Este informe está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, es decir las cuentas de ingresos, gastos y costos. Los valores deben corresponder a los saldos de las cuentas ajustados que arroja el *Software Contable*; este debe contener:

- Encabezamiento en donde debe estar la razón social, nombre del documento en este caso Estado de Resultados y el periodo correspondiente.
- Cuerpo o contenido: El Estado de Resultados debe reflejar en su contenido los ingresos operacionales, donde se liquida la principal fuente de ingresos, es decir las ventas y devoluciones en ventas.
- La utilidad en ventas se obtiene con la diferencia de los ingresos operacionales y el costo de venta, cuando el costo de venta es superior a lo ingresos operacionales, la diferencia constituye pérdida bruta operacional, de lo contrario es utilidad bruta en ventas.
- Los gastos operacionales se relacionan con los saldos de las cuentas que presentan gastos operacionales de administración y de ventas, realizados con el fin de producir las rentas principales, objeto del negocio.
- La utilidad operacional se obtiene por la diferencia entre la utilidad bruta operacional y el valor de los gastos operacionales.
- Los ingresos no operacionales corresponden a los ingresos recibidos ocasionalmente, por conceptos diferentes del objeto principal del negocio, como utilidad en venta de activos fijos y otras rentas extraordinarias.
- Los gastos no operacionales comprenden los gastos ocasionales que no corresponden al objeto principal del negocio; como pérdidas en ventas de activos fijos y otros gastos extraordinarios.
- Utilidad neta antes de impuestos: Esta utilidad se obtiene cuando a la utilidad operacional se adicionan los ingresos no operacionales y se disminuyen los gastos no operacionales.
- Impuesto sobre la renta: Este impuesto se calcula sobre la utilidad neta antes de impuestos, aplicando el porcentaje establecido por la legislación tributaria en este caso el 32%.

- Utilidad líquida: A la utilidad neta antes de impuestos se le deducen los impuestos para obtener la utilidad líquida.
- Reservas: La reserva legal es el 10% de la utilidad líquida. Otras reservas voluntarias se calculan con los porcentajes establecidos según los estatutos de la empresa.
- Utilidad del ejercicio: Este valor neto corresponde a los propietarios de la empresa, obtenido al deducir de la utilidad líquida el valor de las reservas.
- Como todo documento contable debe llevar las firmas de quien lo elabora, lo revisa y lo aprueba.

El Estado de Resultados refleja las ganancias obtenidas en un periodo determinado y con base en este se pueden tomar decisiones como son la reducción de Gastos y Costos, o la toma de medidas que conlleven al incremento de los ingresos, además sirve como base para la realización de indicadores de rentabilidad y liquidez, y sirven como soporte informativo ante terceros (Entidades Financieras, DIAN, Cámara de Comercio entre otras).

Espacio para el logo Mipyme y demás datos empresariales.

ESTADO DE RESULTADOS

Periodo: del _____ al _____

INGRESOS OPERACIONALES		XXX
Ventas de contado	XXX	
Ventas a crédito	XXX	
(-) COSTO DE VENTA	XXX	
(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		XXX
(-) GASTOS OPERACIONALES		XXX
De administración	XXX	
De ventas	XXX	
(=) UTILIDAD OPERACIONAL		XXX
(+) Otros ingresos	XXX	
(-) Otros egresos	XXX	
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		XXX
(-) Impuesto de renta	XXX	
(=) UTILIDAD LÍQUIDA		XXX
(-) RESERVAS		XXX
Reserva legal 10%	XXX	
(=) UTILIDAD NETA A DISPOSICION		XXX

GERENTE

CONTADOR

9.5.13 Estado de cambios en el patrimonio

El Estado de Cambios en el Patrimonio muestra en forma detallada los aportes de los propietarios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este informe muestra por separado el patrimonio de una empresa. Presenta el superávit que es la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aporte de los propietarios). El superávit también se puede determinar mediante la diferencia entre el activo total y el pasivo total, incluyendo en el pasivo los aportes de los propietarios, este contiene:

- Encabezamiento en donde debe estar la razón social, nombre del documento en este caso Estado de Cambios en el Patrimonio y el periodo correspondiente.
- Cuerpo o contenido: Capital, el valor del capital social, esto son los aportes de los propietarios, detallando su cuantía de acuerdo con el tipo de empresa.
- Como en los demás Estados Financieros debe llevar las firmas quien lo elabora, lo revisa y lo aprueba.

El Estado de Cambios en el Patrimonio, sirve para llevar un control de los aportes que realizan los propietarios y del porcentaje de utilidad distribuida a cada uno.

Además este informe es utilizado como carta de presentación en el momento de que nuevos propietarios deseen vincularse a la empresa.

Espacio para el logo Mipyme y demás datos empresariales.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Periodo: _____

Saldo del Patrimonio al año _____ **XXX**

Variaciones Patrimoniales Durante el año _____ **XXX**

Saldo del Patrimonio al año _____ **XXX**

Detalle de las Variaciones Patrimoniales

Incrementos **XXX**

3208 Capital Fiscal **XXX**

3230 Resultados del Ejercicio **XXX**

3235 Superávit por Donación **XXX**

3255 Patrimonio Institucional Incorporado **XXX**

Disminuciones **XXX**

3225 Resultados del Ejercicios Anteriores **XXX**

3258 Efecto del Saneamiento Contable **XXX**

Partidas sin Movimientos **XXX**

3240 Superávit por Valorización **XXX**

REPRESENTANTE LEGAL

CONTADOR

9.5.14 Estado de flujo de efectivo

El flujo de efectivo es uno de los estados financieros más complejos de realizar y que exigen un conocimiento profundo de la contabilidad de la empresa para poderlo desarrollar.

Según el Consejo Técnico de la Contaduría, se entiende que el flujo de efectivo “es un estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Para el efecto debe determinarse el cambio en las diferentes partidas del balance general que inciden en el efectivo”.

El objetivo del flujo de efectivo es básicamente determinar la capacidad de la empresa para generar efectivo, con el cual pueda cumplir con sus obligaciones y con sus proyectos de inversión y expansión. Adicionalmente, el flujo de efectivo permite hacer un estudio o análisis de cada una de las partidas con incidencia en la generación de efectivo, datos que pueden ser de gran utilidad para la el diseño de políticas y estrategias encaminadas a realizar una utilización de los recursos de la empresa de forma más eficiente.

Es importante que la empresa tenga claridad sobre su capacidad para generar efectivo, de cómo genera ese efectivo, para así mismo poderse proyectar y tomar decisiones acordes con su verdadera capacidad de liquidez.

Por regla general, se considera efectivo los valores contabilizados en el grupo 11 del plan de cuentas comercial, esto es caja, bancos, remesas en tránsito, cuentas de ahorro y fondos, por lo que los saldos de estas cuentas deben coincidir con el resultado arrojado por el estado de flujos de efectivo.

Para cumplir con el objetivo general, se debe mostrar de manera clara la variación que ha tenido el efectivo durante el periodo frente a las actividades de:

- **Operación:** Aquellas que afectan los resultados de la empresa, están relacionadas con la producción y generación de bienes y con la prestación de servicios. Los flujos de efectivo son generalmente consecuencia de las transacciones de efectivo y otros eventos que entran en la determinación de la utilidad neta.
- **Inversión:** Incluyen el otorgamiento y cobro de préstamos, la adquisición y venta de inversiones y todas las operaciones consideradas como no operacionales.
- **Financiación:** Determinados por la obtención de recursos de los propietarios y el reembolso de rendimientos. Se consideran todos los cambios en los pasivos y patrimonio diferentes a las partidas operacionales.

9.5.14.1 Proceso de elaboración

Para su elaboración, un flujo de efectivo requiere el desarrollo de diferentes procesos. Primero, los cambios ocurridos en las cuentas que conforman el estado de situación o balance general - de un año a otro - deben ser calculados, ordenados y clasificados como fuente o aplicación de fondos, según los siguientes parámetros:

1. Las fuentes u orígenes de fondos se obtienen calculando disminuciones en las partidas del activo y aumentos en los rubros que conforman las partidas del pasivo. En consecuencia, la venta de activos fijos y los préstamos y demás créditos adquiridos son fuente de recursos.
2. Por su parte, los usos o aplicaciones se estiman determinando aumentos en las partidas del activo y disminuciones en rubros del pasivo. De tal forma que, en general, la compra de activos fijos o de inventarios, así como de cualquier otra clase de activos, y el pago de deudas u obligaciones, constituyen usos o aplicaciones de recursos.

La misma naturaleza de las cuentas del balance facilita la elaboración de una clasificación general de fuentes y aplicaciones de recursos, como la que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla No 11. Origen y Aplicación de Recursos

ORIGEN	APLICACIÓN
▪ Utilidad neta después de impuestos	▪ Pérdida neta después impuestos
▪ Disminución en el nivel de inventarios	▪ Aumento en el nivel de inventarios
▪ Venta de inversiones temporales	▪ Aumento de inversiones temporales
▪ Recaudo de cuentas por cobrar	▪ Pago de obligaciones
▪ Venta de propiedades, planta y equipo	▪ Compra o aumento de intangibles
▪ Venta de inversiones a largo plazo	▪ Compra de Propiedades, Planta y Equipo
▪ Venta de intangibles	▪ Adquisición inversiones a largo plazo
▪ Suscripción de préstamos a corto plazo	
▪ Suscripción de obligaciones largo plazo	
▪ Recolocación de acciones propias	
▪ Aumentos de capital social	

Fuente: Sinisterra G⁶⁴. Pág. 358

Como siguiente paso, la construcción de un estado de flujo de efectivo requiere:

- 1) Conciliar la utilidad, con el propósito de encontrar el flujo real de recursos generados por la actividad propia del ente económico,

⁶⁴ SINISTERRA V. Gonzalo. Contabilidad Sistema de Información para las organizaciones. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hil. Bogotá, 2005. Pág. 358.

- 2) Determinar los cambios tanto en los activos como en los pasivos corrientes, es decir, en el capital de trabajo, entre otros.
- 3) Efectuar las conciliaciones que sean necesarias, con el propósito de obtener el flujo monetario real del período y poder contar con los elementos necesarios para la confección del estado de flujo de efectivo

En Colombia, por exigencia del Decreto 2649 de 1993, deben presentarse en forma independiente los dos estados: el de cambios en la situación financiera y el de flujos de efectivo. Por tal motivo, es probable encontrar muchas situaciones coincidentes en el proceso de confección de los dos informes; así mismo, ambos estados emplean idéntica información y muchas veces pueden confundirse en los procedimientos de elaboración.

El Estado de Flujo de Efectivo al igual que los otros estados financieros debe contener un encabezamiento en donde debe estar la razón social, nombre del documento, en este caso Estado de Flujo de Efectivo y el periodo correspondiente.

Logo y datos empresariales Mipymes.		
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO Periodo: _____		
+	Ingresos Totales	XXXXX
-	Costo total	XXXXX
=	Utilidad Operación	XXXXX
-	Intereses por prestamos	XXXXX
=	Utilidad bruta	XXXXX
-	Depreciaciones	XXXXX
-	Amortizaciones	XXXXX
=	Utilidad gravada	XXXXX
-	Impuestos	XXXXX
=	Utilidad neta	XXXXX
+	Depreciaciones	XXXXX
+	Amortizaciones	XXXXX
-	Pagos de capital	XXXXX
=	FLUJO NETOS DE EFECTIVO	XXXXX

9.5.15 Estado de cambio en la situación financiera

Como complemento de los estados financieros comparativos, y con el fin de mostrar los cambios y las causas de esos cambios, el movimiento y aplicación de los recursos provenientes de las operaciones y de otras fuentes, se presenta un estado de cambio en la situación financiera.

Para la presentación de los cambios en la situación financiera se emplean diversas formas. Cada empresa adopta la forma de presentación que considere más informativa, de acuerdo con sus características. Una forma de presentación es el Estado de Origen y Aplicación de Recursos.

El Estado de Origen y Aplicación de Recursos es un documento que muestra el origen de los recursos financieros en un negocio, y la forma como fueron distribuidos esos recursos en los diversos elementos del balance, en un periodo determinado.

En este documento se refleja la práctica de la partida doble, en él se incluyen cambios originados en unas partidas que han producido cambios en otras, muestran la causa y el efecto de las variaciones de las partidas del balance, de dónde provinieron los fondos y hacia donde se fueron.

Para elaborar un estado de origen y aplicación de recursos es necesario preparar un balance comparativo en el que se muestren los aumentos y disminuciones de las cuentas; esto sirve de base para determinar el origen de los recursos y su aplicación.

El Estado de Origen y Aplicación de Recursos consta de las siguientes partes:

1. Encabezamiento, formado por la razón social, nombre del estado financiero y fecha.
2. Cuerpo o contenido, incluye dos partes: origen de los recursos y aplicación de recursos.
 - Origen de recursos: Está formado por las variaciones del balance comparativo que constituyen: Disminución del activo, aumento del pasivo, aumento del patrimonio.
 - Aplicación de los recursos: Está formado por las variaciones del balance comparativo que constituyen⁶⁵: Aumento del activo, disminución del pasivo, disminución del patrimonio.

⁶⁵ GUDIÑO. D. Emma., contabilidad 2000. Mc Graw Hill – Colombia.1.991. p 229.

Espacio para el logo Mipyme y demás datos empresariales.

ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE RECURSOS

Periodo: _____

ORIGEN DE RECURSOS

▪ DISMINUCIÓN DE ACTIVOS:		
Bancos	XXX	
Maquinaria y equipo	XXX	
Gastos de constitución	XXX	XXX
▪ AUMENTO DE PASIVOS:		
Acreeedores varios	XXX	
Prestaciones sociales por pagar	XXX	
IVA por pagar	XXX	
Impuesto de renta	XXX	XXX
▪ AUMENTO DE PATRIMONIO:		
Superávit	XXX	XXX
TOTAL ORIGEN DE RECURSOS		XXX

APLICACIÓN DE RECURSOS

▪ AUMENTO DE ACTIVOS:		
Caja	XXX	
Cuentas por cobrar	XXX	
Inventario de mercancías	XXX	
Maquinaria y equipo	XXX	XXX
▪ DISMINUCIÓN DE PASIVOS:		
cuentas por pagar	XXX	XXX
TOTAL APLICACIÓN DE RECURSOS		XXX

9.6 ALTERNATIVAS DE SOFTWARE RECOMENDADOS PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE DE LAS MIPYMES DEL MUNICIPIO DE PALMIRA

Las micro, pequeñas y medianas empresas necesitan de especial apoyo de las nuevas herramientas empresariales debido a su alto índice de fracaso en los negocios. Con el *Software*, se busca que además de contar con una herramienta que pueda llevar cuentas por cobrar, facturas, control de cheques y otros elementos de la contabilidad, se cuente con un sistema de tableros de control orientados a que las personas de Mipymes puedan tomar decisiones, identificando así variables claves de los procesos de cada negocio.

Los cambios en la nueva paquetería contable representan un avance significativo en la capacidad y posibilidades de los productos, operando con distintos módulos de toma de decisiones y de reporte analíticos donde se pueden confirmar estrategias o adecuarlas para que la empresa siga creciendo al ser más competitiva, rentable y productiva.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos inicialmente trazados, se ha realizado un estudio riguroso a los respectivos entornos que condicionan el correcto funcionamiento del sistema de información contable (SIC), dando a conocer en el desarrollo de este trabajo las áreas involucradas y sus correspondientes procesos para llevar a cabo el proceso contable. De acuerdo al análisis de la situación actual, objeto de estudio y conforme a los requerimientos o necesidades de información de los usuarios para mejorar el SIC de la empresa, se plantea a continuación una propuesta que ayudará a mejorar los procesos actuales y por ende el flujo de información contable será real y disponible en el momento de requerirse para una adecuada toma de decisiones.

9.6.1 Ventajas diferenciales del *Software*

- Fácil y rápido de configurar, que guía y detalla paso a paso el proceso de parametrización del sistema indicándole el por qué de cada opción, con el fin de que los parámetros iniciales se realicen en el orden requerido y de la manera más óptima.
- Totalmente integrado, con la simple elaboración de los documentos fuentes, registra y mantiene al día la información de todas las áreas de la empresa.
- Cumpla con las últimas normas gubernamentales.
- Permita el nivel de desagregación de información al utilizar centros de costos, terceros y documentos.
- Diseño con la última tecnología para que las empresas a futuro, puedan, adaptar sus reglas de negocios a las funcionalidades del *software*.

9.6.2 Descripción de los Módulos contenidos

9.6.2.1 Documentos

- Elabore: facturas de venta, registros de compra, recibos de caja, comprobantes de egresos con cheque, notas de traslado, notas de salida, notas de entrada, notas de consignación, notas débito, notas crédito, notas de ajuste contable, devoluciones de compras y en facturas, entre otras.
- Mirar o imprimir un documento procesado, en cualquier momento.
- Restringa la facturación de productos que no tienen existencias, o vender a clientes en mora o con sobrecupo en cartera, etc.

9.6.2.2 Contabilidad

- 5 estados financieros básicos (balance general, estado de resultados, estado de cambios en la situación financiera, estado de cambio en el patrimonio y flujo de efectivo).
- Centros de costos
- Certificados de IVA, ICA, y RETEFUENTE.
- Medios magnéticos
- Libros oficiales: diario, mayor, inventario, ventas y compras.
- Información para pagos fiscales y parafiscales.
- No permite grabar comprobantes descuadrados.
- Consecutivo de cheques.
- Prefija causaciones, provisiones y amortizaciones.

9.6.2.3 Cuentas por Cobrar

- Quién nos debe, cuánto, a qué fecha, cuánto está vencido y cuánto por vencer.
- Documentos que respaldan la cartera (facturas, cheques posfechados, letras, pagarés, etc.).
- Cartera morosa.
- Comportamiento de los clientes (facturación y recaudo).

9.6.2.4 Cuentas por Pagar

- A quién le debemos.
- Cuánto está vencido y por vencer.
- Información detallada de las cuentas por pagar.
- Historia de los pagos al proveedor.
- Compras, pagos y saldos por proveedor.
- Documentos que respaldan las deudas (facturas, cheques posfechados, letras, pagarés, etc.).

9.6.2.5 Inventarios

- Cantidades y valores de los productos almacenados en las bodegas.
- Costo del inventario.
- Productos que han tenido movimiento, cuáles no y desde cuando.
- 3 listas de precios (Mayoristas, Distribuidores, Público, etc.)
- A quien le compro y a que costo.
- Existencias de productos.
- Kárdex total o por bodegas.
- Diferencias entre los saldos y el inventario físico.
- Productos gravados, exentos y excluidos.

9.6.2.6 Distribución de Costos

- Reparta los gastos de fabricación, de acuerdo a un criterio específico, en lo referente a: materias primas, mano de obra, costos indirectos y costos subcontratados.
- Asigne un factor de absorción por cada producto, cuyo criterio se basa en el mayor o menor valor de los gastos de fabricación que consuma cada uno de ellos en lo referente a: horas hombre, horas máquina, materias primas, costos indirectos, etc., que serán distribuidos en proporción directa a las cantidades producidas en el mes.
- Comprobante automático que distribuye las cuentas de los gastos de fabricación a las cuentas de inventario del producto terminado.
- Valor total de los costos a distribuir, sus acumulados por productos y centro de costos.

9.6.3 Opciones de *Software*

Tabla No. 12: Opciones del *Software*

SOFTWARE	CARACTERISTICAS
FINANCI Fusión	<p>FINANCI es una herramienta administrativa de hoy para prácticas contables con más de 26 funciones integradas. Estas operan sin interfaces y cada función que se trabaje con este <i>software</i> afecta toda la contabilidad y las demás funciones.</p> <p>Es usado para empresas grandes y también para las pequeñas; es diseñado para almacenar enormes cantidades de</p>

	información (hasta 2 gigabytes por mes).
APOLO	<p>El <i>Software</i> contable APOLO, es una herramienta enfocada a brindar solución inmediata a todos los problemas de procesamiento y obtención de información contable, tributaria y financiera, vital para la empresa de hoy y del futuro. Redefine nuevamente los esquemas de soluciones contables, agregando un sofisticado módulo para el Análisis Financiero y la Predicción a la Quiebra.</p>
SIIGO Básico	<p>Es un sistema integrado de Información Gerencial Operativo, un software genérico administrativo que registra las operaciones de la empresa y en general, todos los aspectos relacionados con la Administración de Negocios.</p> <p>Con más de 47.000 empresas Colombianas administrando negocios con el software SIIGO; la compañía está comprometida con el crecimiento de las empresas Colombianas, por eso aporta una solución ERP robusta, con 20 años de madurez, con Tecnología de Vanguardia y respaldándola con la acreditación obtenida con el sello de calidad ISO 9001, que garantizan que el portafolio de soluciones sirvan de apoyo día a día en la gestión de todos sus colaboradores, incrementando la productividad y la rentabilidad de las empresas.</p>

9.7 COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LAS MIPYMES DEL MUNICIPIO DE PALMIRA

Se hace necesario destacar factores cómo:

Tabla No 13: Costo de Implementación del Sistema de Información para las Microempresas del Municipio de Palmira.

FACTOR	DESCRIPCIÓN	RANGO	COSTO/ PROMEDIO
TALENTO HUMANO	<u>OUTSORCING DE CONTADORES</u> Microempresas: Servicios Contables (Sistematización, Archivo y Capacitación al personal idóneo en el proceso contable)	[\$250.000 - \$400.000]	\$325.000
HARDWARE	<u>COMPUTADOR:</u> Equipo Básico: Procesador Pentium IV 1.6 Ghz Disco Duro 80 Gigas libres RAM 3 Gigas.		\$750.000
SOFTWARE	<u>IMPRESORA:</u> Impresora de Láser		\$370.000
	<u>SISTEMA OPERATIVO</u> S.O. Linux 6.0		
	<u>SOFTWARE DE OFICINA:</u> OpenOffice 3.2.0		

EQUIPO Y SUMINISTROS DE OFICINA	Papelería Archivadores Muebles y Enseres		\$520.000
<i>COSTO TOTAL DE LA INVERSIÓN PARA MICRO EMPRESARIOS:</i>			\$1.965.000

Tabla No 14: Costo de Implementación del Sistema de Información para las Pequeñas y Medianas empresas del Municipio de Palmira.

FACTOR	DESCRIPCIÓN	RANGO	COSTO/ PROMEDIO
TALENTO HUMANO	<u>OUTSORCING DE CONTADORES</u> Medianas Empresas: Servicios Contables (Sistematización, Archivo y Capacitación al personal idóneo en el proceso contable)	[\$350.000 - \$600.000]	\$475.000
HARDWARE	<u>COMPUTADOR:</u> Equipo Estructurado: Dual Core 2.6 Ghz en adelante. Disco 250 Gigas libres RAM 1 Giga en adelante.		\$1.100.000
	<u>HARDWARE DE RED:</u> Routeador Cable UTP 5E Conectores RJ45		\$85.000 \$20.000 \$5.000
	<u>IMPRESORA:</u> Impresora de Láser		\$370.000

SOFTWARE	<u>SISTEMA OPERATIVO</u> S.O. MS Windows		\$393.000
	<u>SOFTWARE DE OFICINA:</u> Microsoft Office 2007		\$1.725.000
	<u>SOFTWARE CONTABLE:</u> FINANCI Fusión APOLO SIIGO Básico Comercial con Dexon (D-Remote Services)	\$900.000 \$1.500.000 \$6.178.000	\$900.000
EQUIPO Y SUMINISTROS DE OFICINA	Papelería Archivadores Muebles y Enseres		\$520.000
<i>COSTO TOTAL DE LA INVERSIÓN PARA PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS:</i>			\$5.593.000

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en el municipio de Palmira para el año 2009, el esquema MIPYME es destacado por deficiencias y limitaciones importantes en cuanto a diseño e implementado de un modelo de planeación estratégica; elaboración de planes que correspondan a proyecciones en el largo o corto plazo; una estructura organizacional definida; mecanismos de control adecuados para la evaluación de sus procesos; una estructura de autoridad y toma de decisiones indefinida y establecimientos de conductos regulares para la gestión administrativa.

Además, se pudo evidenciar a partir de las encuestas y/o entrevistas con los empresarios que existe la convicción de que la información contable, por su excesiva normatividad, sólo es útil para efectos de fiscalización por parte del Estado. Esto es un efecto del desconocimiento que tiene el empresario de las Mipymes sobre el verdadero alcance y la importancia de la contabilidad como una herramienta de gestión empresarial; ignora que la contabilidad es el eje central de información alrededor del cual deben girar las decisiones comerciales, de gestión y de inversión de las empresas.

Dicha ignorancia lo lleva a pensar que en su ausencia, la toma de decisiones queda a buen criterio de la gerencia, sin más sustento que la experiencia y el sentido común de quien administra. Es importante que todo administrador, sin importar su profesión, tenga conocimientos contables o cuente con colaboradores que tengan estos conocimientos con el fin de lograr dar coherencia y consistencia real a las decisiones gerenciales.

La realidad empresarial hace claridad en la atención de un Sistema de Información Contable como herramientas que permitan la ejecución de la gestión y los procesos administrativos, sirviendo de fuente fidedigna para poder prever situaciones futuras y optimizar la toma de decisiones; más aún cuando el contexto económico en el que se desenvuelven está caracterizado por la presión, la competitividad y las nuevas reglas impuestas por la globalización.

Es relevante una labor de sensibilización cultural y de capacitación a través del impulso desde el Estado con políticas de fomento y desarrollo y la disponibilidad de infraestructura adecuada aplicada al nivel de los sectores considerados, pero con información más desagregada a nivel de establecimientos⁶⁶. También, se debe hacer un seguimiento detallado del comportamiento de empresas y del

⁶⁶ Considerando que los sectores comerciales y de servicios son cada día más representativos en el mercado Colombiano, ganando participación y relevancia en la economía frente al sector industrial.

efecto de las políticas de estímulo a la MIPYME, lo que incide sobre la capacitación de evaluación de la tendencia de su impacto esperado sobre la actividad económica general de Colombia.

Por último, de poco sirve la tendencia de los últimos adelantos tecnológicos, la posesión del *software* más avanzado, la instalación de computadores con gran capacidad de almacenamiento de información, o el diseño del mejor sistema de información si se ignora el talento humano que es su principal usuario; por ello, se recomienda que por encima de todo la administración debe lograr crear un ambiente laboral óptimo para alcanzar de esta manera el equilibrio perfecto.

La necesidad de encontrar la forma de socializar el riesgo y la incertidumbre que afrontan las MIPYMES no es sólo una materia de desarrollo tecnológico sino de generación de conocimiento institucional y organizacional.

11. RECOMENDACIONES

En la actualidad y en el futuro inmediato las Mipymes representan, en economías emergentes de países como el nuestro, los pilares para que la globalización sea un beneficio real para nuestra sociedad; no podemos crecer en lo macro, si lo micro no se desarrolla y fortalece.

Se debe asumir el pago de tributos: la evasión de impuestos, que supuestamente le permite al negocio evadir el pago de IVA o realizar subregistro de ingresos para reducir la base gravable, impide ahora que el sector financiero considere como un sujeto de crédito con capacidad de endeudamiento suficiente a este tipo de empresas. Es claro, que si no existe para la DIAN tampoco existe para los bancos.

Subir la carga laboral excesiva: la no afiliación de los trabajadores a la seguridad social puede generar demandas onerosas a los empleadores en caso de accidente de trabajo, enfermedad profesional o muerte de un empleado.

Tener registro mercantil para realizar pagos de otras obligaciones: si no existe para el mundo de los negocios tampoco puede acceder a los programas que ha diseñado el Gobierno para aportar recursos no reembolsables, o brindar apoyo las pequeñas y medianas empresas que buscan crecer su capacidad de producción.

Es de gran utilidad que las Mipymes del sector, inicien procesos de gestión tecnológica, fundamentados en la información y el conocimiento, para el mejoramiento de la tecnología e innovación; así mismo, en la gestión del mercadeo se diseñarán estrategias para competir y posicionarse en el mercado, dando prioridad a procesos de capacitación con énfasis en direccionamiento estratégico, destacando la importancia del recurso humano, preparándose aceleradamente para poder enfrentar los retos que trae consigo la globalización, considerando cuales son sus fortalezas y debilidades bajo la óptica del total de las variables claves de competitividad.

Se recomienda la implementación de este Sistema de Información Contable diseñado para las Mipymes. Si las empresas optan por adquirirlo, tendrán un proceso de registro de datos que es un requisito legal y a la vez, un acopio de soportes documentales de la gestión de los responsables de las decisiones sobre el patrimonio de la empresa.

Es necesario diseñar y ejecutar una estrategia de capacitación del sector empresarial de las MIPYMES en el tema de la internacionalización de sus empresas: su importancia y la potencialidad que tiene el mercado mundial, particularmente a través de las nuevas tecnologías, de tal manera que se genere

un cambio de cultura en los empresarios para que, reconociendo su importancia, logren avanzar hacia un crecimiento sostenible.

Para ello, el país entero y en particular la academia, a través de estudios relacionados con la información no estructurada, por medio de tesis o desarrollo de proyectos, que generen valor agregado y apoyo a la toma de decisiones, y mejora en los procesos y competitividad; debe fomentar las ideas innovadoras, el espíritu creativo y difundir la cultura de la internacionalización en toda la organización para adecuar la situación que viven las Mipymes a la realidad económica mundial, de tal manera que se fortalezcan para su enfrentamiento a una economía global como la actual.

El Gobierno debe:

- Propiciar la financiación a largo plazo de las PYMES (el actor más importante de la economía mundial) a un costo privilegiado y para facilitar el acceso a un costo razonable a los recursos financieros, principalmente los de corto plazo, disminuyendo la tasa de intermediación y valorando solo la viabilidad técnica del proyecto y su potencial rentabilidad económica.
- Apoyar y cofinanciar programas dirigidos a mejorar la calidad en nuestras PYMES de todos los sectores, a la mejora de la gestión ambiental y a los de innovación en la gestión, así como los planes de asesoramiento en la incorporación de las nuevas tecnologías.
- Fomentar y propiciar la asociatividad o cooperación empresarial, donde el competidor nacional sea el socio en el exterior, como la mejor forma de responder de manera eficiente y rápida a las nuevas condiciones que plantea el mercado, mediante la constitución de consorcios o cooperativas exportadoras, la creación de empresas conjuntas o las fusiones, instrumentos todos ellos enormemente eficaces para abordar proyectos que individualmente serían imposibles de llevar a cabo.
- Reducir los costos y trámites de formalización.
- Estudiar la posibilidad de disminuir los requisitos exigidos por las ARP, las EPS y las cajas de compensación para afiliar empleados.
- Eximir del impuesto a la renta, impuesto a la nómina y el pago del registro mercantil a las empresas con menos de 10 trabajadores en sus primeros tres años de existencia.
- Aumentar las sanciones y controles a la evasión de impuestos, generado que sea más costoso permanecer en la informalidad.

- Eliminar gradualmente las cargas parafiscales y sustituir su financiación con recursos del presupuesto nacional.
- Mejorar el acceso de las mipymes al sector financiero.
- Desarrollar campañas de información que indique a los empresarios los beneficios y ventajas de formalizarse y cuál es el proceso que deben seguir para hacerlo.
- Todas las consideraciones anteriores, deben llevarnos a la búsqueda de medios prácticos y eficientes, capaces de promover simultáneamente el incremento de la producción nacional (PIB) y, le bienestar de la mayoría de nuestras empresas.

12. BIBLIOGRAFÍA

- ANZOLA R. SÉRVULO. Administración de Pequeñas Empresas. Mc Graw Hill, México, 1993.
- BERNAL, César. Metodología de la Investigación, 2006.
- BLANK BUBIS, León. La Administración de Organizaciones: Un Enfoque Estratégico. Editorial Artes Graficas del Valle. Tercera Edición, 2002.
- BURBANO R., Jorge – ALBORNOZ, Guillermo. Sistema de Información Contable. Servicios Editoriales Facultad de Ingeniería SEFI, 1993.
- CATACORA, Fernando. Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial Mc Graw Hill. 1998.
- CENSO ECONÓMICO. DANE - Año 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición, 2006.
- DELGADILLO, Mariana. Diseño de un Modelo de Indicadores de Gestión para PYME. [Tesis Profesional]. Palmira: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración; 2004. 194 p.
- DELGADILLO R, Diego Israel. El sistema de información contable. Editorial Artes Graficas del Valle, 2006.
- DOCUMENTO CONPES 3446. Consejo Nacional de Política Económica y Social.
- DOMINGUEZ B., RAMIREZ A. Formulación y Diseño de un Sistema de Información Contable para la empresa Supertienda La Estrella ubicada en el municipio de Candelaria-Valle. [Tesis Profesional]. Palmira: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración; 2008. 176 p.
- Foro “PYME Conquistando el Mercado” Fomento PYME. ACOPI REGIONAL VALLE DEL CAUCA. 2008.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Segunda actualización. Santa fe de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2009.

- Ley 43 de 1990.
- Ley 527 de 1999
- Ley 590 del 2000 (modificada por la Ley 905 de 2004).
- MEIGS, Robert. Contabilidad la Base de la Decisiones comerciales. 4 ed. Editorial Mc Graw Hill. 1992. Vol. 1.
- MENDEL, Toby. Derecho a la Información en América Latina. 2009.
- MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO, Ley 590 del 10 de Julio de 2000.
- MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO, Ley 904 del 2 de Agosto de 2004.
- MORENO, Pilar Alexandra. Teoría General de Sistemas. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. 2005. 121 pág.
- PARRA P., Orlando. Sistemas de Información Financiera. ORPA Editores. Colombia, 1994.
- PORTOCARREÑO, María Nila. Modelos de Balance Social a partir de la Información Contable para las Pequeñas y Medianas Empresas [Tesis Profesional]. Cali: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración; 2003. 134 p.
- QUIROGA P., Darío. Prospectiva Empresarial. Caso. Pymes de la cadena productiva del sector metalmecánico. Universidad Autónoma de Occidente, 2008. 200 pág.
- Revista: Observatorio de Seguridad, Convivencia y Cultura Ciudadana – OSCC. Cámara de Comercio de Palmira, 2009.
- ROMERO L. Álvaro Javier, Principios de Contabilidad, Mc. Graw Hill. Segunda Edición. 2002. 657 Págs.
- SENN, James A. Análisis y Diseño de Sistemas de Información. Segunda Edición. Mc Graw Hill. 1992.
- SINISTERRA V. Gonzalo. Contabilidad Sistema de Información para las organizaciones. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hil. Bogotá, 2005. 395 Pág.

- Ley 50 del 28 de Diciembre de 1990. CONGRESO DE COLOMBIA.

WEBGRAFÍA

- ANUARIO ESTADÍSTICO DE PALMIRA. Cámara de Comercio de Palmira, 2008. [www.ccpalmira.gov.co].
- Artículo: El 80% de las pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% no llega a los diez años. ¿Por qué?; Noviembre/2008. [www.GestioPolis.com].
- Artículo: Gestión del Talento Humano; Marzo/2010. [www.monografias.com].
- Artículo: Pymes aseguran que no tienen acceso al crédito financiero; bancos las desmienten; 24 de Marzo/2010 [www.Portafolio.com.co].
- CORREA, Norman Antonio. Presidente Acopi. Artículo: Desaceleración llegó a las Pymes; Agosto/2008. [www.ElEspectador.com].
- PORTAL OFICIAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE PALMIRA [www.Palmira.gov.co].